



# รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ  
ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

รายงานฉบับสมบูรณ์  
(Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ  
ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เสนอ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

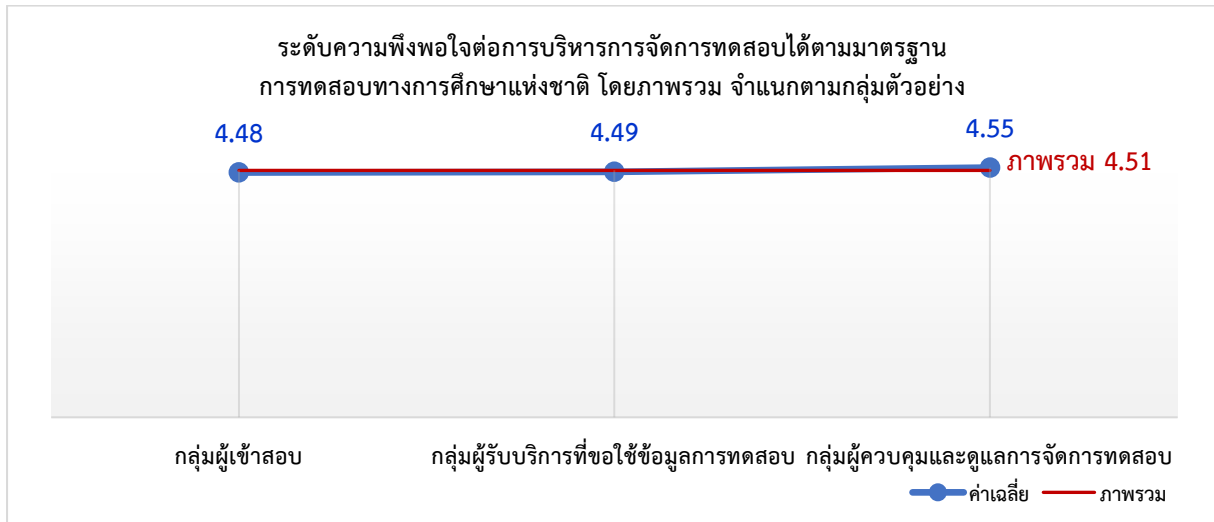
การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการสำรวจในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการทดสอบ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ ความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบ และความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม จำนวนรวมทั้งสิ้น 7,547 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 5,866 หน่วยตัวอย่าง 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำนวน 1,060 หน่วยตัวอย่าง และ 3) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำนวน 621 หน่วยตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ซึ่งผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

### ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 คิดเป็นร้อยละ 90.20 สามารถสรุปผลได้ดังแสดงในตาราง ก.

ตาราง ก. ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

| กลุ่มตัวอย่าง                                                               | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|------------------------------|--------|----------------------|
| กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                  | 5,866             | 4.48      | 0.786                        | 89.60  | พอใจมาก              |
| กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ<br>(ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) | 1,060             | 4.49      | 0.761                        | 89.80  | พอใจมาก              |
| กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)          | 621               | 4.55      | 0.714                        | 91.00  | พอใจมากที่สุด        |
| ภาพรวม                                                                      | 7,547             | 4.51      | 0.754                        | 90.20  | พอใจมากที่สุด        |



**\* เกณฑ์การแปลผล**

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 พึงพอใจน้อยที่สุด      ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 พึงพอใจน้อย      ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 พึงพอใจปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 พึงพอใจมาก      ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

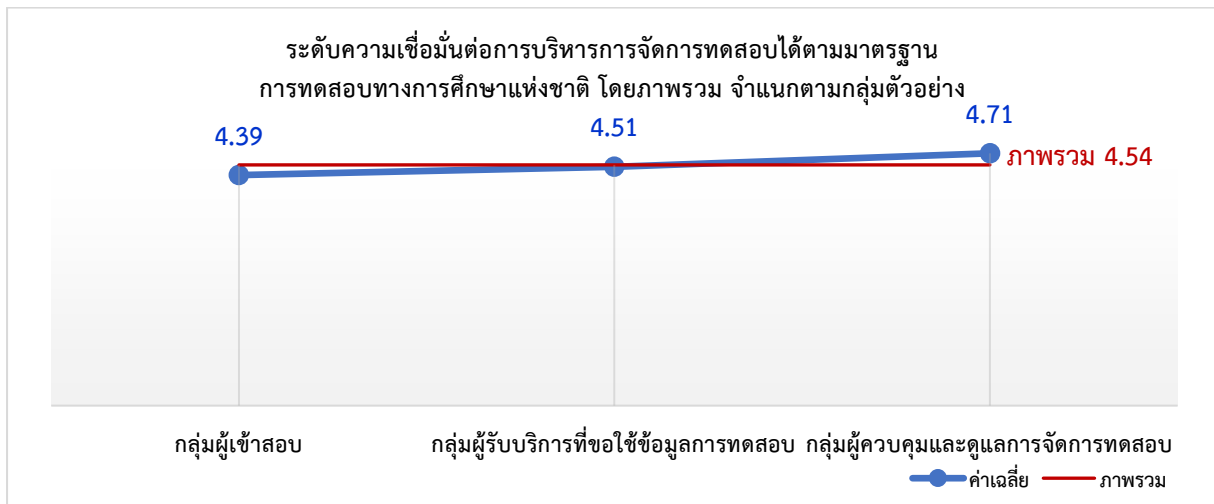
**แผนภูมิ ก. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ**

**ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ**

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 คิดเป็นร้อยละ 90.80 สามารถสรุปผลได้ดังแสดงในตาราง ข.

**ตาราง ข. ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง**

| กลุ่มตัวอย่าง                                                                    | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความเชื่อมั่น    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|---------------------------|
| กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ<br>(ผู้เข้าสอบ)                                    | 5,866             | 4.39        | 0.796                    | 87.80        | เชื่อมั่นมาก              |
| กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูล<br>การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้<br>ข้อมูลการทดสอบ) | 1,060             | 4.51        | 0.701                    | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการ<br>ทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล<br>การจัดการทดสอบ)          | 621               | 4.71        | 0.585                    | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                    | <b>7,547</b>      | <b>4.54</b> | <b>0.694</b>             | <b>90.80</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |



## \* เกณฑ์การแปลผล

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 เชื่อมั่นน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 เชื่อมั่นน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 เชื่อมั่นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 เชื่อมั่นมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

แผนภูมิ ข. ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติพบว่า กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติในประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) และกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการในประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การทดสอบน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่พบ รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการจะเสนอแนะให้พัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบ การเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบในอนาคต ดังนี้ 1) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบ รวมถึงประชาสัมพันธ์การทดสอบให้ผู้เข้าสอบทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบในทุกประเภทการทดสอบในทุก ๆ ปีให้มากขึ้น 2) พัฒนาการติดต่อประสานงานและการให้บริการในทุกช่องทาง รวมทั้งลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็วและดียิ่งขึ้น 3) ควรมีแนวทางในการพัฒนาผลการทดสอบให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาต่อ หรือในด้านอื่น ๆ ได้ 4) ควรพิจารณาและประเมินจำนวนคณะทำงานในระดับสนามสอบในทุก ๆ ปี ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเภทการทดสอบและการปฏิบัติงานจริง 5) ควรพิจารณาเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อม ความเหมาะสม และมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ (กลุ่ม O-NET กลุ่ม I-NET กลุ่ม N-NET และกลุ่มการวัดสมรรถนะฯ) 6) ควรพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสม โดยมีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้คณะทำงานทั้งในระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบตามจำนวนชั่วโมงที่ปฏิบัติงานจริง และ 7) การทดสอบแบบดิจิทัล (Digital Testing) ควรปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลทางหน้าจอ เช่น สีตัวอักษร และสีของรูปภาพให้มีความชัดเจนมากขึ้น (กลุ่ม B-NET และกลุ่มการวัดสมรรถนะฯ)

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดำเนินการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการทดสอบ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ การใช้ระบบ รายงานผลการทดสอบ และระบบบริหารจัดการทดสอบ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ และ 3) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ ซึ่งผลการสำรวจที่ได้ในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุง การบริหารจัดการทดสอบ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุด แก่ผู้รับบริการต่อไป

อนึ่ง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในการร่วมกำหนดกรอบ แนวทางการดำเนินงานการสำรวจ รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในการสำรวจครั้งนี้ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

|                                                                                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทสรุปผู้บริหาร .....                                                                                     | ก    |
| คำนำ.....                                                                                                 | ง    |
| สารบัญ .....                                                                                              | จ    |
| สารบัญตาราง .....                                                                                         | ช    |
| สารบัญภาพ .....                                                                                           | ณ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                                                                         | 1    |
| 1.1 หลักการและเหตุผล .....                                                                                | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์การสำรวจ .....                                                                            | 2    |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน .....                                                                              | 2    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                                                                       | 4    |
| 1.5 นิยามศัพท์.....                                                                                       | 4    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                        | 5    |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                                                              | 5    |
| 2.2 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ .....                                                          | 10   |
| 2.3 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความเชื่อมั่น.....                                                          | 12   |
| 2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) .....                               | 13   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                                            | 22   |
| 2.6 กรอบแนวคิด.....                                                                                       | 25   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ .....                                                                          | 27   |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                          | 27   |
| 3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง .....                                                          | 27   |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                            | 36   |
| 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....                                                                    | 38   |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                              | 40   |
| 3.6 การควบคุมคุณภาพของงาน.....                                                                            | 40   |
| 3.7 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล.....                                                                    | 41   |
| 3.8 การจัดทำรายงาน.....                                                                                   | 42   |
| บทที่ 4 ผลการสำรวจ .....                                                                                  | 43   |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง .....                                                                         | 43   |
| 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ).....                                           | 44   |
| 4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ<br>ของ สทศ.)..... | 48   |
| 4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ....                      | 52   |
| 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ.....         | 55   |

## สารบัญ (ต่อ)

### หน้า

|                                                                                                                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม .....                                                                   | 55         |
| 4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                                       | 59         |
| 4.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม .....                                                     | 128        |
| 4.2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                         | 131        |
| 4.2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม เฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ...                               | 196        |
| 4.3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ..                                                                                           | 226        |
| 4.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม .....                                                                 | 226        |
| 4.3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                                     | 229        |
| 4.4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ .....                                                         | 256        |
| 4.4.1 ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                                             | 256        |
| 4.4.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                             | 268        |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ .....</b>                                                                                                                             | <b>282</b> |
| 5.1 สรุปผลการสำรวจ .....                                                                                                                                                     | 282        |
| 5.1.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ .....                                                                               | 282        |
| 5.1.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) .....                                                                 | 284        |
| 5.1.3 การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ..... | 285        |
| 5.1.4 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ .....                                                                             | 286        |
| 5.2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ...                                                                                           | 288        |
| 5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ .....                                                                                                                 | 289        |



## สารบัญ (ต่อ)

|                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| บรรณานุกรม.....                                        | 290  |
| ภาคผนวก ..... 292                                      | 292  |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....              | 293  |
| ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ.....  | 325  |
| ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ..... | 361  |

## สารบัญตาราง

### หน้า

|          |                                                                                                                                                                                                            |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 1  | ประเภทการจัดสอบของ สทศ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....                                                                                                                                                          | 2  |
| ตาราง 2  | จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                                                | 28 |
| ตาราง 3  | จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ.....                                                                                                                     | 29 |
| ตาราง 4  | จำนวนตัวอย่างกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ ...                                                                                                                     | 33 |
| ตาราง 5  | ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ.....                                                                                                                                         | 39 |
| ตาราง 6  | เกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา .....                                                                                                                                                           | 40 |
| ตาราง 7  | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม.....                                                                                                                                                                      | 40 |
| ตาราง 8  | แสดงเกณฑ์การแปลความหมาย .....                                                                                                                                                                              | 42 |
| ตาราง 9  | จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) .....                                                                                                                                | 45 |
| ตาราง 10 | จำนวนและร้อยละของช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบ<br>ของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) .....                                                              | 47 |
| ตาราง 11 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้<br>ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.) .....                                                                                      | 48 |
| ตาราง 12 | จำนวนและร้อยละของช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. ของผู้รับบริการด้านข้อมูล<br>การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.).....                                                              | 50 |
| ตาราง 13 | จำนวนและร้อยละของประเภทของข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ของผู้รับบริการด้านข้อมูล<br>การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.).....                                                           | 50 |
| ตาราง 14 | จำนวนและร้อยละของการนำข้อมูลที่ขอรับบริการจาก สทศ. ไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการ<br>ด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.).....                                                    | 51 |
| ตาราง 15 | จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล<br>การจัดการทดสอบ) .....                                                                                                       | 53 |
| ตาราง 16 | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐาน<br>การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง .....                                                                   | 56 |
| ตาราง 17 | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐาน<br>การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการ<br>ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ).....                      | 57 |
| ตาราง 18 | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐาน<br>การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากร<br>ด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)..... | 58 |
| ตาราง 19 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการ<br>ทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ .....                                                                    | 61 |
| ตาราง 20 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการ<br>ทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ .....                                                        | 64 |

## หน้า

[illegible]

## สารบัญตาราง (ต่อ)

## หน้า

|                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 35 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>จำแนกตามระดับการศึกษา .....                                         | 109 |
| ตาราง 36 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ .....                                    | 112 |
| ตาราง 37 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>จำแนกตามประเภทการจัดสอบ .....                                       | 115 |
| ตาราง 38 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ .....                                 | 119 |
| ตาราง 39 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ .....                                  | 123 |
| ตาราง 40 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ .....                            | 126 |
| ตาราง 41 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                                               | 128 |
| ตาราง 42 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการ<br>ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) .....                      | 129 |
| ตาราง 43 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากร<br>ด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ..... | 130 |
| ตาราง 44 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผล<br>การทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) .....                                                                    | 132 |
| ตาราง 45 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงาน<br>ผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ ..                                                            | 135 |
| ตาราง 46 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงาน<br>ผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ ..                                                           | 138 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

### หน้า

|                                                                                                                                                                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 47 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                | 141 |
| ตาราง 48 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน.....                                                  | 144 |
| ตาราง 49 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ.....                                                        | 147 |
| ตาราง 50 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ .....                                                             | 150 |
| ตาราง 51 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) .....                                                       | 153 |
| ตาราง 52 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ.....                                            | 156 |
| ตาราง 53 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ.....                                           | 159 |
| ตาราง 54 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) .....                    | 162 |
| ตาราง 55 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด)..... | 164 |
| ตาราง 56 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานะภาพ.....                                       | 167 |
| ตาราง 57 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                                 | 170 |

## หน้า

[illegible]

## สารบัญตาราง (ต่อ)

## หน้า

|          |                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 69 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                     | 206 |
| ตาราง 70 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ .....                               | 209 |
| ตาราง 71 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ.....                                   | 212 |
| ตาราง 72 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ.....                             | 216 |
| ตาราง 73 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ.....                              | 220 |
| ตาราง 74 | ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ .....                       | 224 |
| ตาราง 75 | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                                      | 226 |
| ตาราง 76 | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ.....                                                 | 227 |
| ตาราง 77 | ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ ..... | 228 |
| ตาราง 78 | ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) .....                                                               | 229 |
| ตาราง 79 | ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                | 231 |
| ตาราง 80 | ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                  | 233 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

## หน้า

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 81 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                                                           | 235 |
| ตาราง 82 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                                      | 237 |
| ตาราง 83 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                             | 239 |
| ตาราง 84 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                      | 241 |
| ตาราง 85 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                 | 243 |
| ตาราง 86 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                        | 245 |
| ตาราง 87 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                      | 247 |
| ตาราง 88 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)..... | 249 |
| ตาราง 89 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐาน การจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                         | 251 |
| ตาราง 90 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                                                    | 253 |
| ตาราง 91 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....                                               | 254 |
| ตาราง 92 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ.....                                                                                                                          | 259 |



## สารบัญตาราง (ต่อ)

### หน้า

|                                                                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 93 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ของ<br>ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ).....                            | 263 |
| ตาราง 94 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของ<br>บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภท<br>การจัดสอบ .....         | 266 |
| ตาราง 95 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ<br>ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ .....                          | 271 |
| ตาราง 96 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ<br>ของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ).....                     | 275 |
| ตาราง 97 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ<br>ของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภท<br>การจัดสอบ ..... | 278 |

## สารบัญภาพ

|                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารการทดสอบ O-NET ชั้น ป.6 และชั้น ม.3 ..... | 16   |
| ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการสำรวจ.....                                   | 26   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทศ.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2548 โดยให้สถาบันมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย และพัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษา และทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษา ในระดับชาติและระดับนานาชาติ ในการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในฐานะที่เป็นองค์การมหาชน คณะรัฐมนตรีมีมติให้องค์การมหาชนทุกแห่งเสนอแผนยุทธศาสตร์ต่อคณะรัฐมนตรี และลงนามในคำรับรองการปฏิบัติงาน เมื่อองค์การมหาชนดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานแล้ว 1 ปี จะมีการประเมินการดำเนินงานตามคำรับรองนั้น ในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในส่วนขององค์ประกอบที่ 2 การประเมินศักยภาพ การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Potential Perspective) ด้านการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนอง ต่อประชาชน โดยคณะกรรมการกำกับให้้องค์การมหาชนให้ความสำคัญต่อการดำเนินภารกิจที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและการตอบสนองต่อประชาชน โดยองค์การมหาชนจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้ประเมินภายนอกและมีผลความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่องานองค์การมหาชนร้อยละ 80 ขึ้นไป และบันทึกข้อตกลงการประเมินความคุ้มค่าเพื่อพัฒนาองค์การมหาชนระหว่างสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มีกรอบการประเมินผล การปฏิบัติงาน (Performance) มีตัวชี้วัดย่อยในการประเมิน เรื่องความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และการประเมินผล (Evaluation Matrix) ตามแผนภาพห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) ขององค์การมหาชน ซึ่งมีตัวชี้วัดเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อระบบการบริหาร จัดการการทดสอบ ความพึงพอใจต่อการทดสอบด้วยกระดาษ ความพึงพอใจต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล และความพึงพอใจของหน่วยงาน/ผู้ใช้งานที่เข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศ

จากตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่กล่าวมา ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ขอเสนอวิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินงานตาม คำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมิน ความคุ้มค่าเพื่อพัฒนาองค์การมหาชนระหว่างสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนางานของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในอนาคตต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การสำรวจ

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
- 2) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ด้วยการใช้วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้รับบริการด้านการทดสอบ 2) ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ และ 3) บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ โดยมีรายละเอียดของประชากรแต่ละกลุ่มดังนี้

**กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการด้านการทดสอบ** คือ ผู้เข้าสอบตามประเภทการทดสอบของ สทศ. จำนวน 7 ประเภทการสอบ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประเภทการทดสอบของ สทศ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

| ประเภท   | การทดสอบ                                                | ประเภทการทดสอบ          |
|----------|---------------------------------------------------------|-------------------------|
| ประเภท 1 | การทดสอบ O-NET ป.6                                      | แบบกระดาษ               |
|          | การทดสอบ O-NET ม.3                                      | แบบกระดาษ และแบบดิจิทัล |
|          | การทดสอบ O-NET ม.6                                      | แบบดิจิทัล              |
| ประเภท 2 | การทดสอบ V-NET ปวช.3                                    | แบบดิจิทัล              |
| ประเภท 3 | การทดสอบ I-NET ตอนต้น                                   | แบบกระดาษ               |
|          | การทดสอบ I-NET ตอนกลาง                                  | แบบกระดาษ               |
|          | การทดสอบ I-NET ตอนปลาย                                  | แบบกระดาษ               |
| ประเภท 4 | การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น                    | แบบดิจิทัล              |
|          | การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย                   | แบบดิจิทัล              |
| ประเภท 5 | การทดสอบ N-NET ระดับประถมศึกษา                          | แบบกระดาษ               |
|          | การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น                    | แบบกระดาษ               |
|          | การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย                   | แบบดิจิทัล              |
| ประเภท 6 | การทดสอบวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผล การเรียนรู้ | แบบดิจิทัล              |
| ประเภท 7 | การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W)     | แบบดิจิทัล              |

**กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ** คือ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ. ประกอบด้วย องค์กร/หน่วยงานทางการศึกษา (สำนักงานศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษา นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ

**กลุ่มที่ 3 บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ** คือ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ ประกอบด้วย บุคลากรในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในเรื่องการทดสอบระดับชาติ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์สอบและสนามสอบ

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) เนื้อหาด้านความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วย

- 1.1) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ
- 1.2) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3) ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้รับบริการด้านการทดสอบ)
- 1.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสอบดิจิทัล (เฉพาะกลุ่มที่สอบด้วยระบบดิจิทัล)
- 1.6) ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการด้านข้อมูล/การบริหารจัดการการทดสอบ

(เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ และกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ)

2) เนื้อหาด้านความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วย

- 2.1) ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบจัดการทดสอบ
- 2.2) ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
- 2.3) ความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (เฉพาะกลุ่มที่สอบด้วยระบบดิจิทัล)

3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการเข้ารับบริการ

4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการ (เฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ)

### 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทของผู้รับบริการ ประเภทของการจัดสอบ และประเภทการทดสอบ

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

### 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจและจัดส่งรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์ให้ สทศ. ภายในระยะเวลา 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 2) ได้ทราบถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 3) ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

## 1.5 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ** หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในด้านการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล ด้านการบริหารจัดการทดสอบ และด้านการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ โดยความรู้สึกทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ และความรู้สึกทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

**ความเชื่อมั่น** หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบ ในด้านการให้บริการจัดการทดสอบ มาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล

**ผู้รับบริการด้านการทดสอบ** หมายถึง ผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 7 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินขั้นพื้นฐาน (O-NET)
- 2) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
- 3) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
- 4) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
- 5) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
- 6) การทดสอบวัดสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้
- 7) การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (Test of English Communication in the Workplace : TEC-W)

**ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ** หมายถึง ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย องค์การ/หน่วยงานทางการศึกษา (สำนักงานศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษา นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ

**บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ** หมายถึง ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ ประกอบด้วย บุคลากรในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในเรื่องการทดสอบระดับชาติ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์สอบ และสนามสอบ

**มาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ** หมายถึง มาตรฐานที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบ การจัดระบบวิธีการทดสอบ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ การพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การรายงานผลและการนำผลไปใช้ ที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนกรอบแนวคิดในการวิจัย และเป็นการกำหนดแนวทางการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยภายใต้การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยทางคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
- 2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- 2.5 งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการนั้น ๆ โดยสามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับ คือ (1) ผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการไม่ตรงกับความคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (2) ผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และ (3) ผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์หรือการรับบริการเกินกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (Kotler & Keller, 2006) สอดคล้องกับ Shelley (1975) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ โดยการศึกษาความพึงพอใจสามารถศึกษาได้จากทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) แบบใดที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับ Wolman (1973) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นวิธีการที่องค์การใช้ในการประเมินผลการให้บริการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการประเมินความคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการจริง ผลลัพธ์ของการประเมินความพึงพอใจจะช่วยให้องค์การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ (Jones & Sasser, 1995)

เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ (1) การใช้แบบสอบถาม เป็นการวัดความพึงพอใจโดยให้ตัวอย่างแสดงความคิดเห็นของตนเองในแบบสอบถามที่ถูกออกแบบเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ (2) การสัมภาษณ์ เป็นการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา และ (3) การสังเกต เป็นการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของเป้าหมาย เช่น การพูด ท่าทาง เป็นต้น ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและวิธีการที่มีแบบแผน อย่างไรก็ตาม การประเมินความพึงพอใจสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใด หรือใช้ร่วมกัน ทั้ง 3 วิธีการเพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mullins, 1985)

การประเมินความพึงพอใจในงานบริการหรือการพิจารณาว่าบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการสามารถประเมินได้จากประเด็น ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ภายใต้กฎระเบียบ และมาตรฐานเดียวกัน (2) การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน ทันต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ไม่ว่าสภาวะอากาศจะเป็นอย่างไร หรือมีเหตุขัดข้องอย่างไร จะให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การพัฒนาการให้บริการด้านคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น (Millet, 1954) ส่วน Aday and Andersen (1978) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญซึ่งจะช่วยให้การให้บริการขององค์การ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ ได้แก่ ระยะเวลา ความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น (2) ความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานในการใช้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ การขอข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ (4) ความพึงพอใจต่อบุคลากร ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดง อธิบาย ทำหน้าที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ ความห่วงใยของผู้ให้บริการ (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ และ (6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ช่องทาง และวิธีการชำระเงิน สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่ได้อธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าเป็นระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากองค์การหรือการประชาสัมพันธ์ (2) ความพึงพอใจต่อความสะดวกจากการใช้บริการ ซึ่งหมายความว่ารวมถึงขั้นตอนวิธีการ และช่องทางสำหรับการใช้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (4) ความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงาน (5) ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และ (6) ความพึงพอใจต่อการใช้จ่ายในการบริการ เช่น ค่าบริการวิธีการชำระเงิน เป็นต้น

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สามารถกระทำได้โดยการจำแนกตามคุณลักษณะการบริการ 5 ด้าน หรือ (Parasuraman et al., 1988) ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่มีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏอย่างชัดเจน เช่น สถานที่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น

2) ความน่าเชื่อถือ หรือความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงกับการสื่อสารที่ได้นำเสนอ งานบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

3) การตอบสนองความต้องการ (Responsive) คือ การให้บริการอย่างเต็มใจ มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ

4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5) การเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) คือ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในแต่ละรายละเอียด ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการอย่างรอบด้าน เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ



### 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอ จนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยม คือ ทฤษฎีของมาสโลว์

#### 1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

Maslow (1954) ได้สร้างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีดังนี้

1.1) ความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำที่สุด หรือเรียกได้ว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางเพศ อากาศ อาหาร น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จูงใจให้บุคคลทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อที่จะได้สิ่งที่จำเป็นเหล่านี้มา ซึ่งเมื่อได้รับสิ่งเหล่านี้มาแล้วบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และสิ่งพื้นฐานเหล่านี้ก็จะยุติหน้าที่การเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสวงหา

1.2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปก็จะเริ่มขึ้นเป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงในการดำเนินงานต่าง ๆ การมีผลตอบแทนแลกเปลี่ยนที่แน่นอน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในความมั่นคงแน่นอนของชีวิตหรือการดำเนินการต่าง ๆ ในหน้าที่การงานแล้ว ก็เกิดความพึงพอใจและพัฒนาไปสู่ความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

1.3) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและองค์การ (Belonging or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์การยอมรับ รักใคร่ และเห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการให้ตนเองมีความสำคัญกับบุคคลอื่นในขั้นนี้บุคคลต้องการเพื่อน ต้องการการคบค้าสมาคม ต้องการมีครอบครัว มีความรัก และความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

1.4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และจากบุคคลอื่น (Esteem and Status Needs) เป็นการรู้สึกเคารพในตนเอง โดยรู้สึกว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยกย่องจากคนอื่น ต้องการมีสถานภาพในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นส่วนสำคัญของการได้รับการเคารพยกย่อง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็จะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

1.5) ความต้องการบรรลุเป้าหมายและทำการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization and Fulfillment Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล เป็นการใช้ความสามารถของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เป็นทุกอย่างที่ตนเองอยากจะเป็น ความปรารถนาของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันสุดแต่เป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ บุคคลจะพยายามกระทำการสิ่งทีคิดว่าเหมาะสมที่สุดเพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมาย

ซึ่งแนวคิดของมาสโลว์ พยายามอธิบายว่า บุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

## 2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg, 1971 อ้างถึงใน ราตรี มีสมบัติ. 2551) มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือความชอบ-ไม่ชอบในงานของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบหรือ 2 ปัจจัย ได้แก่

2.1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือ ปัจจัยจูงใจให้บุคคลชอบในงาน และกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากปัจจัยนี้มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานเสร็จสิ้นหรือประสบความสำเร็จจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจท้าทาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จโดยลำพังได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น เป็นต้น

2.2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) คือ ปัจจัยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงานหรือปัจจัยภายนอกตัวบุคคล หากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสได้รับความชำนาญในการทำงานด้านนั้น ๆ ด้วย

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relation Superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยา วาจา ท่าทาง ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพที่ได้รับการยอมรับ และมีเกียรติ ศักดิ์ศรีในสังคม

นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและบริหารขององค์กรในงาานนั้น ๆ

สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม ในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมถึงบรรยากาศในการทำงาน

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้ เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว หรืองานที่ทำขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพ ในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการใน การดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงานและความยุติธรรมในการบริหารงานนั้น

ดังนั้น ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์กจะต้องมีทั้ง 2 ปัจจัย ไม่ขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค่าจูง เพื่อช่วยค่าจูงให้ปัจจัยจูงใจ ดำรงอยู่ต่อไป เมื่อทั้งสองปัจจัยนี้ทำงานร่วมกันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

### 2.1.3 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้และขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบุคคลตามความคาดหวัง จิงยากแก่การวัด และเพื่อให้ผู้บริโภคบอกถึงความรู้สึกพึงพอใจได้ถูกต้องที่สุด จึงควรทำการประเมิน หลังการบริโภคเสร็จสิ้นทันที ทั้งนี้ การวัดความพึงพอใจมี 2 วิธี (Maddox. 1985 อ้างถึงใน เยาวภา ปฐมศิริกุล. 2561) ได้แก่ การวัดความพึงพอใจรวม (Measurement of Overall Satisfaction) และการวัดความพึงพอใจ ในมิติต่าง ๆ (Measurement of Satisfaction with Various Dimensions) ทว่าการประเมินความพึงพอใจ ของบุคคลมีมุมมองและมิติในการพิจารณาที่หลากหลาย เนื่องจากบุคคลมีแรงจูงใจในการซื้อสินค้าหรือบริการ และระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจ ส่วนใหญ่นิยมวัดความพึงพอใจรวม มากกว่าการวัดความพึงพอใจต่อกิจกรรมย่อย

จากการทบทวนความหมายของความพึงพอใจที่นักวิชาการได้ให้ความหมายในประเด็น ที่สอดคล้องกัน ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล จนทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองใน สิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึงปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2540) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สมิต สัมฤทธิ์ (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้อาชีพผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการปฏิบัติงานการบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

- 1) ปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
- 2) กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 3) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 4) เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- 5) สร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้อธิบายหลักของการให้บริการ มีหลักการ 5 ประการ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

## 2.2.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้ รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่่อีกในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6) เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยลักษณะของการบริการมีทั้งที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการที่มุ่งบริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ ด้านกระบวนการบริการหรือขั้นตอนการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จรัส สุวรรณมาลา (อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service)

4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินการต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

## 2.3 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

Morgan and Hunt (1994) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่น หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความน่าเชื่อถือของบุคคลที่กำลังติดต่อด้วย และหมายความรวมถึงความดีงาม (Integrity) ของบุคคลโดยความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้จากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงานที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ใกล้ชิด บุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นยังเป็นสิ่งที่แสดงถึงความซื่อสัตย์ที่สร้างขึ้นในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีคุณธรรม และมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

Bourdeau (2005) กล่าวว่า องค์ประกอบของความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์จริงใจ ความมีสมรรถนะในการให้บริการ การให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและเป็นประโยชน์ รวมทั้งความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการ

Stern (1997) ได้อธิบายวิธีการสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทัศนคติ ความสัมพันธ์ใกล้ชิด เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1) การสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการควรสื่อสารกับผู้รับบริการในลักษณะที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความอบอุ่นใจ และบริการลูกค้าด้วยความเปิดเผยจริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจที่จะแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นร่วมกัน

2) ความใส่ใจและการให้ (Caring and Giving) ความเอาใจใส่และการให้ คือ คุณสมบัติขั้นพื้นฐานของความสัมพันธ์ใกล้ชิด ซึ่งประกอบไปด้วยความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกต้องการปกป้อง ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกดีเมื่อใช้บริการ

3) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) องค์กรควรยอมเสียสละผลประโยชน์บางอย่าง เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ

4) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) คือ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความสะดวกสบายในการใช้บริการ

5) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict Resolution) คือ พนักงานผู้ให้บริการควรทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจเมื่อใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าเมื่อมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการใช้สินค้าหรือรับบริการ สามารถสอบถามพนักงานได้ทันที เพื่อให้พนักงานดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะเป็นการช่วยลดสถานการณ์ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จในระยะยาว เพราะเมื่อผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการขององค์กรจะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว อย่างไรก็ตามการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องอาศัยระยะเวลา อีกทั้งความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยไม่มีความจำเป็นที่ผู้รับบริการจะต้องมีความเชื่อมั่นกับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเสมอไป การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อองค์กร

## 2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยการจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา ยึดหลักมีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพ และมีการทดสอบที่ได้มาตรฐานไปสู่

ระดับชาติ สถานศึกษาและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา ดังนั้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง “สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)” ขึ้น

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

#### 2.4.1 วิสัยทัศน์ของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

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

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพ และเป็นแหล่งอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการทดสอบและการประเมินผลทางการศึกษา เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาสู่ระดับสากล

#### 2.4.2 พันธกิจของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษา และทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ ซึ่ง สทศ. มีพันธกิจแห่งกฎหมายตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันฯ เพื่อบริการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำระบบ วิธีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทดสอบทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถ และการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ เพื่อนำผลไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเทียบระดับและการเทียบโอนผลการเรียนที่มาจากการศึกษาในระบบเดียวกันหรือการศึกษาต่างระบบ
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวิธีการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา
- 5) เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 6) พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา รวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล ด้านการติดตามและประเมินผลคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ เครื่องมือวัด ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา
- 7) เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ



ทั้งนี้ สถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นเป็นองค์การมหาชน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรได้สูงสุด มีความเป็นอิสระและหน้าที่ขึ้นอยู่กับสายการบริหารของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการศึกษา จึงมีความเป็นกลาง เป็นสถาบันที่มีการกำหนดหลักการ นโยบาย มาตรการและเป้าหมาย โครงสร้างการบริหาร และการดำเนินกิจการ ความสัมพันธ์กับรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากร การเงิน การตรวจสอบ และการประเมินผลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถาบันเพื่อบริหารจัดการ และดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย และให้บริการ ทางด้านการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ

#### 2.4.3 การให้บริการจัดการสอบของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีพันธกิจหลักในการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาระดับชาติตามมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาเพื่อให้คนไทยมีคุณภาพ มุ่งมั่นเป็นสถาบันทดสอบทางการศึกษามาตรฐานสากล ดำเนินการให้บริการการจัดการสอบและประเมินผลทางการศึกษา ดังนี้

| ชื่อย่อ                  | ชื่อเต็มภาษาไทย                                                     | ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ                                       |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>การทดสอบระดับชาติ</b> |                                                                     |                                                          |
| O-NET                    | การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินำขั้นพื้นฐาน                           | Ordinary National Educational Test                       |
| I-NET                    | การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ<br>ด้านอิสลามศึกษา                     | Islamic National Educational Test                        |
| V-NET                    | การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ<br>ด้านอาชีวศึกษา                      | Vocational National Educational Test                     |
| N-NET                    | การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ<br>ด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน         | Non-Formal National Educational Test                     |
| B-NET                    | การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ<br>ด้านพระพุทธศาสนา                    | Buddhism National Educational Test                       |
| <b>การบริการการทดสอบ</b> |                                                                     |                                                          |
| -                        | การทดสอบวัดสมรรถนะด้านการวัด<br>และประเมินผลการเรียนรู้             | -                                                        |
| -                        | การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร<br>ในการทำงาน                     | Test of English Communication in the<br>Workplace: TEC-W |
| -                        | การให้บริการการทดสอบการคิด<br>อย่างมีวิจารณญาณ                      | Critical Thinking                                        |
| -                        | การให้บริการทดสอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์<br>ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน | -                                                        |

#### 2.4.4 มาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ การจัดระบบวิธีการทดสอบ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ การพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การรายงานและการนำผลไปใช้ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติ โดยมาตรฐานที่ได้มีการจัดทำขึ้น ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ได้แก่

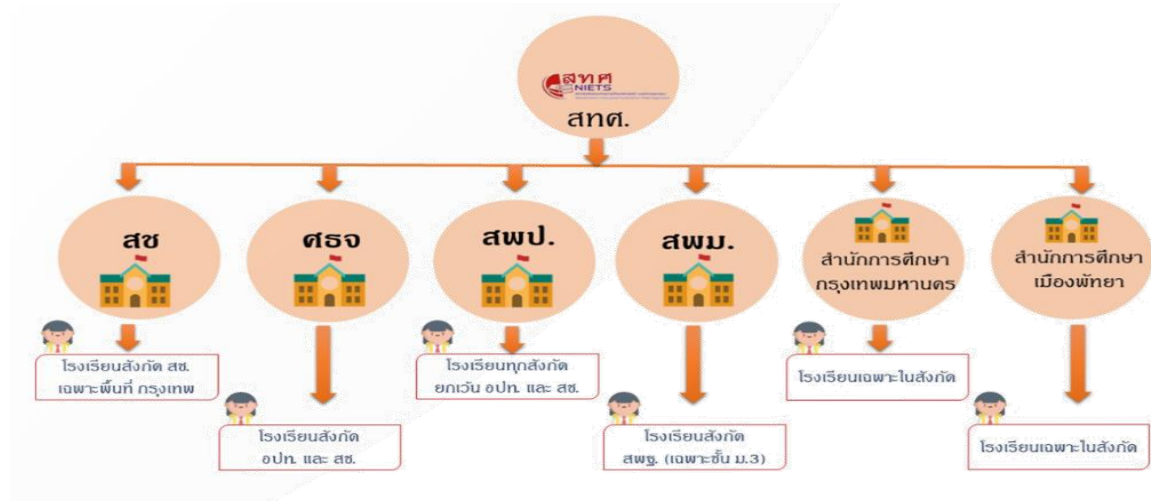
- 1) มาตรฐานการบริหารการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่าระบบการบริหารการทดสอบมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในระดับชาติ และระดับนานาชาติ
- 2) มาตรฐานบุคลากรด้านการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบมีคุณภาพ คุณสมบัติและหน้าที่เทียบตามมาตรฐานสากล
- 3) มาตรฐานการพัฒนาแบบทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่าแบบทดสอบที่ใช้ในการวัดและประเมินมีการพัฒนาอย่างมีระบบ มีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้ มีสารสนเทศเชิงประจักษ์ และเป็นแบบทดสอบที่มีคุณภาพด้านความตรง ความเที่ยง และมีความยุติธรรม
- 4) มาตรฐานการพิมพ์ การรับ/ส่ง การตรวจ และการประมวลผล เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่าระบบการพิมพ์แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีการควบคุมและกำกับการทำงานอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีมาตรการด้านความปลอดภัย และมีการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม มีกระบวนการตรวจให้คะแนนที่ถูกต้อง มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ และมีการรายงานผลด้วยคะแนนที่มีความหมาย และมีการแปลคะแนนอย่างเหมาะสมเทียบเคียงกับผลการทดสอบแต่ละครั้ง/ปี
- 5) มาตรฐานการรายงานผล และการนำผลไปใช้ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่าการรายงานผลและการนำผลไปใช้มีความถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม

#### 2.4.5 โครงสร้างการบริหารจัดการทดสอบ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการทดสอบออกเป็นระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบ โดยผู้วิจัยขอยกตัวอย่างโครงสร้างการบริหารจัดการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) รายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1) โครงสร้างการบริหารการทดสอบ ระดับศูนย์สอบ

ตัวอย่างโครงสร้างการบริหารการทดสอบ O-NET ชั้น ป.6 และชั้น ม.3



ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารการทดสอบ O-NET ชั้น ป.6 และชั้น ม.3

### 1.1) หน้าที่หลักของศูนย์สอบ

1. ประสานงานกับ สทศ. ดำเนินการตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของ สทศ. โดยเฉพาะการดำเนินการตามมาตรฐานการบริหารการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบและบุคลากรด้านการทดสอบ
2. กำกับและติดตามให้โรงเรียนในความรับผิดชอบของศูนย์สอบดำเนินการส่งข้อมูลโรงเรียน รายชื่อนักเรียนให้ครบถ้วนและถูกต้อง เป็นไปตามกำหนดการและแนวปฏิบัติที่ สทศ. กำหนด
3. กำหนดสนามสอบโดยเลือกโรงเรียนในความรับผิดชอบของศูนย์สอบ และจัดห้องสอบในแต่ละสนามสอบให้ครบถ้วน ผ่านระบบ O-NET ภายในเวลาที่กำหนด
4. จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และคณะทำงานระดับสนามสอบ เพื่อให้ทราบขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการสอบ
5. พิจารณออนุมัติในกรณีมีผู้เข้าสอบกรณีพิเศษที่ไม่มีเลขที่นั่งสอบ โดยตรวจสอบว่านักเรียนเป็นผู้มีสิทธิ์สอบและแจ้งสนามสอบทราบในวันสอบ
6. แต่งตั้งตัวแทนศูนย์สอบและส่งไปปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามสอบ
7. แต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และคณะกรรมการระดับสนามสอบ
8. ควบคุม กำกับให้การดำเนินการจัดสอบของศูนย์สอบและสนามสอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
9. แก้ปัญหาในการดำเนินการจัดสอบของศูนย์สอบและสนามสอบ
10. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดสอบ จากเงินจัดสรรที่ได้รับจาก สทศ.
11. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดสอบ และสรุปค่าใช้จ่ายในการจัดสอบผ่านระบบการบริหารจัดการสอบ ภายใน 60 วันหลังเสร็จสิ้นการสอบ และดำเนินการคืนเงินจัดสรรคงเหลือภายใน 60 วันหลังเสร็จสิ้นการสอบ

### 1.2) บทบาทหน้าที่ของคณะทำงานระดับศูนย์สอบ

#### 1.2.1) ประธานศูนย์สอบ

- 1) ดำเนินการตามนโยบายที่ สทศ. กำหนด โดยบริหารการทดสอบ O-NET ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้เป็นไปตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบ และด้านมาตรฐานบุคลากรด้านการทดสอบ
- 2) แต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และคณะทำงานระดับสนามสอบ
- 3) ควบคุม กำกับ ติดตามให้การดำเนินการบริหารจัดการทดสอบ O-NET ระดับศูนย์สอบและสนามสอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 4) พิจารณออนุมัติการเบิกจ่ายเงินจัดสรร ในการดำเนินการบริหารการจัดสอบ O-NET ให้อยู่ภายใต้บัญชีแนบท้ายของข้อบังคับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ หากการส่งจ่ายเงินหรือการออนุมัติการเบิกจ่ายเงินจำเป็นต้องมีการดำเนินการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในบัญชีแนบท้ายดังกล่าว หรือที่กำหนดไว้แล้วแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ให้อยู่ในดุลยพินิจของประธานประจำศูนย์สอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากประธานประจำศูนย์สอบ โดยคำนึงถึงความจำเป็นที่เหมาะสม
- 5) พิจารณาตรวจสอบ สั่งการ ติดตามกรณีที่เกิดปัญหาในการบริหารการจัดสอบทั้งระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบ

### 1.2.2) คณะทำงานประสานงานการจัดสอบและจัดทำฐานข้อมูล

- 1) ประสานงานการจัดสอบในด้านต่าง ๆ ระหว่าง สทศ. ศูนย์สอบและโรงเรียน
- 2) ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลศูนย์สอบ และข้อมูลโรงเรียนในระบบ O-NET ให้เป็นปัจจุบัน
- 3) ประสานงานกับ สทศ. เรื่องการเพิ่มข้อมูลโรงเรียนที่มีการตั้งใหม่
- 4) กำกับ ติดตามให้โรงเรียนส่งรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิ์สอบ ภายในวันที่ 31 ส.ค. 2563 และดูแลประสานงานเรื่องการนำส่งข้อมูลนักเรียนที่มีสิทธิ์สอบในกรณีต่าง ๆ
- 5) ดำเนินการจัดสนามสอบ ห้องสอบ ในระบบ O-NET ให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ 30 ก.ย. 2563
- 6) จัดหาคณะกรรมการระดับสนามสอบและจัดทำคำสั่งคณะทำงานชุดต่าง ๆ ในระดับศูนย์สอบ ระดับสนามสอบและตัวแทนศูนย์สอบ
- 7) เตรียมจัดการประชุมชี้แจงคณะกรรมการทั้งระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบ
- 8) ตอบข้อซักถามและบริหารจัดการจัดสอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 9) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานการดำเนินการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินักเรียน (O-NET) ระดับศูนย์สอบ (O-NET6) ผ่านระบบบริหารจัดการจัดสอบ ภายในช่วงเวลา

### 1.2.3) คณะทำงานรับ-ส่ง เก็บรักษาแบบทดสอบ กระดาษคำตอบ และอุปกรณ์การสอบ

- 1) ประสานงานเรื่องการรับกล่องแบบทดสอบและกล่องกระดาษคำตอบจาก สทศ.
- 2) จัดเตรียมห้องมั่นคงหรือสถานที่ที่มีความเหมาะสม เพื่อใช้ในการเก็บกล่องแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ก่อนที่จะมีการส่งมอบให้กับสนามสอบ
- 3) ตรวจสอบแบบทดสอบ กระดาษคำตอบและเอกสารประกอบการสอบให้ถูกต้อง และเก็บรักษาให้ปลอดภัย
- 4) จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแล รักษาและควบคุมแบบทดสอบและกระดาษคำตอบที่เก็บรักษาไว้ที่ศูนย์สอบ
- 5) ควบคุม ดูแล กำกับการขนส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบจากศูนย์สอบ – สนามสอบ
- 6) หลังเสร็จสิ้นการสอบประสานงานกับสนามสอบเรื่องการรับกล่องกระดาษคำตอบจากสนามสอบ
- 7) ประสานงานเรื่องการส่งกล่องกระดาษคำตอบและเอกสารการจัดสอบ (สทศ. 5, สทศ. 6) ให้ สทศ.

### 1.2.4) คณะทำงานการเงิน

- 1) พิจารณาเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าดำเนินการต่าง ๆ ทั้งระดับศูนย์สอบและสนามสอบ ตามบัญชีแนบท้าย 3 อัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินักเรียน (O-NET)

2) จัดส่งใบเสร็จรับเงินให้กับ สทศ. หลังจากที่ได้รับเงินจัดสรรในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3) จัดทำรายงานสรุปค่าใช้จ่ายการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน ระดับศูนย์สอบ (O-NET9) ผ่านระบบบริหารจัดการสอบ ภายในช่วงเวลาที่ สทศ. กำหนด

4) กรณีมีเงินจัดสรรคงเหลือจากการบริหารจัดการสอบ ศูนย์สอบต้องนำเงินส่งคืน สทศ. ภายในช่วงเวลาที่กำหนด

### 1.2.5) ตัวแทนศูนย์สอบ

ตัวแทนศูนย์สอบให้ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งจากบุคลากรภายในศูนย์สอบ ครูต่างเครือข่ายหรือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม (ทั้งด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์และเป็นผู้นำที่ดี) จำนวนตัวแทนศูนย์สอบให้ใช้อัตรา 2 คนต่อสนามสอบ หรือตามที่ สทศ. กำหนด โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1) รับ-ส่งกล่องแบบทดสอบและกล่องกระดาษคำตอบระหว่างศูนย์สอบกับสนามสอบ

2) กำกับการเปิดกล่องแบบทดสอบให้ตรงตามตารางสอบและเวลาที่กำหนด ร่วมกับหัวหน้าสนามสอบและกรรมการกลาง

3) เมื่อกรรมการกลางตรวจนับกระดาษคำตอบครบถ้วนและบรรจุใส่ซองพร้อมทั้งปิดผนึกซองกระดาษคำตอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ตัวแทนศูนย์สอบเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิดสติ๊กเกอร์แบบทำลายตัวเองที่ปากซองกระดาษคำตอบ พร้อมทั้งลงชื่อกำกับที่หน้าซองกระดาษคำตอบ

4) กำกับ ดูแลการจัดสอบภายในสนามสอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามมาตรฐานการทดสอบ

5) กำกับการบรรจุซองกระดาษคำตอบลงกล่องทันทีหลังเสร็จสิ้นการสอบแต่ละวิชา และปิดผนึกกล่องกระดาษคำตอบกลับด้วยเทปขาวของ สทศ. พร้อมทั้งให้ตัวแทนศูนย์สอบลงชื่อที่ใบปะหน้ากล่องบรรจุซองกระดาษคำตอบกลับ สทศ.

6) นำกล่องบรรจุซองกระดาษคำตอบกลับที่ปิดผนึกเป็นที่เรียบร้อยแล้วส่งศูนย์สอบหลังจากเสร็จสิ้นการสอบในแต่ละวัน ห้ามทิ้งกล่องบรรจุซองกระดาษคำตอบไว้ที่สนามสอบ

7) รายงานการจัดสอบของสนามสอบให้ศูนย์สอบทราบตามเอกสารรายงานการปฏิบัติงานของตัวแทนศูนย์สอบ

## 2) โครงสร้างการบริหารการทดสอบ ระดับสนามสอบ

### 2.1) การแต่งตั้งบุคลากรระดับสนามสอบ

ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการระดับสนามสอบ ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ประธานศูนย์เครือข่ายหรือผู้ที่ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสม ตำแหน่งกรรมการกลางและกรรมการคุมสอบให้ใช้สลับกลุ่มกัน (อาจสลับระหว่างกลุ่มเครือข่าย กลุ่มสนามสอบหรือกลุ่มโรงเรียน) กรรมการคุมสอบต้องมาจากต่างโรงเรียนและจะต้องไม่คุมสอบนักเรียนตนเอง โดยบุคลากรทุกตำแหน่งในสนามสอบจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากประธานศูนย์สอบ

การดำเนินการ ณ สนามสอบ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ คือ หัวหน้าสนามสอบ การตัดสินใจอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อปฏิบัติและข้อกำหนดที่ สทศ. กำหนดและเป็นไปด้วยความถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งการบริหารจัดการ หัวหน้าสนามสอบสามารถพิจารณาร่วมกับตัวแทนศูนย์สอบ หรือกรณีที่การพิจารณาไม่สามารถตัดสินใจหรือดำเนินการได้ในระดับสนามสอบ ขอให้สนามสอบได้ประสานงานไปที่ศูนย์สอบเพื่อร่วมกันดำเนินการ

## 2.2) บุคลากรประจำสนามสอบ ประกอบด้วย

2.2.1) หัวหน้าสนามสอบ หัวหน้าสนามสอบเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ประธาน ศูนย์เครือข่ายหรือผู้ที่ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสม

2.2.2) กรรมการกลาง อัตรา 1 คน : 3 ห้องสอบ (หากไม่ถึง 3 ห้องสอบและมีความจำเป็นอาจแต่งตั้งกรรมการกลางได้ 1 คน)

2.2.3) กรรมการคุมสอบ อัตรา 2 คน : 1 ห้องสอบ (กรรมการคุมสอบในแต่ละห้องสอบจะต้องมาจากต่างโรงเรียนกัน และกรรมการคุมสอบไม่คุมสอบนักเรียนตนเอง) และให้แต่งตั้งกรรมการคุมสอบสำรองอัตรา 1 คน : 10 ห้องสอบ

2.2.4) เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ เป็นครู อาจารย์โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเรื่องอาคารสถานที่ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ กับบุคลากรภายในสนามสอบ โดยไม่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับแบบทดสอบ กระดาษคำตอบและการบริหารการทดสอบ

2.2.5) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นครู อาจารย์โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ เพื่อทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสอบ ข้อปฏิบัติในการสอบและเรื่องประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบ

2.2.6) เจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นครู อาจารย์โรงเรียนที่เป็นสนามสอบดูแล รักษา และบรรเทาอาการเจ็บปวดหรือบาดเจ็บของผู้เข้าสอบภายในสนามสอบ

2.2.7) นักการภารโรง อัตรา 1 คน : 5 ห้องสอบ (กรณีที่สนามสอบมีจำนวนห้องสอบไม่ถึง 5 ห้องสอบ สามารถแต่งตั้งนักการภารโรง ได้ 1 คนต่อสนามสอบ)

2.2.8) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสนามสอบที่มีความเสี่ยง สามารถพิจารณาแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อดูแลความเรียบร้อยในสนามสอบให้อยู่ในความเรียบร้อยและดำเนินการสอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.4.6 การจัดทำระบบและวิธีการทดสอบตามมาตรฐานการศึกษา

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดทำมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ การจัดระบบวิธีการทดสอบบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ การพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การรายงานผลและการนำผลไปใช้ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ มีผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และการจัดทำระบบและวิธีการทดสอบตามมาตรฐานการศึกษา รายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1.) การจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทดสอบ

1.1) สทศ. ได้พัฒนาระบบวิธีการทดสอบเพื่อดำเนินการทดสอบ ประกอบด้วย

1.1.1) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test : O-NET) ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6

1.1.2) ระบบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (Islamic National Educational Test : I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย

1.1.3) ระบบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-Formal National Educational Test : N-NET) ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

1.1.4) ระบบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (Buddhism National Educational Test : B-NET) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

1.1.5) ระบบการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (Vocational National Educational Test : V-NET) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 (ปวช.3)

1.1.6) ระบบการบริการการทดสอบวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

1.1.7) ระบบการบริการการทดสอบและประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพครูด้านความรู้และประสบการณ์วิชาชีพให้สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

1.2) ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการคลังข้อสอบ (Item Bank) และระบบการจัดสอบด้วยระบบ Nation Digital Testing Platform ตามมาตรฐานการทดสอบ

1.3) ระบบการตรวจกระดาษคำตอบ ซึ่งมีกระบวนการตามขั้นตอนได้ถูกต้องทันเวลาและเป็นไปตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติทุกประเภทการสอบ

1.4) ระบบการออกแบบชุดข้อสอบให้มีข้อสอบหลายชุดเพื่อป้องกันการทุจริต

1.5) ระบบการตรวจข้อสอบอัตโนมัติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) รูปแบบอัตนัยวิชาภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

1.6) ระบบการบริหารจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบ ดังนี้

1.6.1) B-NET ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย

1.6.2) O-NET ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3

1.6.3) V-NET ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 (ปวช.3)

1.6.4) การสอบวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

1.6.5) การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (Test of English Communication in the Workplace: TEC-W)

นอกจากนั้น สทศ. ได้พัฒนาระบบการประกาศผลการทดสอบที่มีความทันสมัยถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน รวมถึงการประกาศผลสอบเป็นรายโรงเรียนและรายบุคคล ดังนี้

1) ระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS : Reporting Service System) เป็นระบบรายงานผลสำหรับสถานศึกษาหรือมหาวิทยาลัยที่ต้องการตรวจสอบความถูกต้องของผลคะแนนการสอบ O-NET ที่สามารถดึงข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ได้ทันทีผ่านเว็บไซต์ สทศ.

2) ระบบการรายงานผลการสอบแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-SCORE) เป็นระบบพิมพ์ใบรายงานผลการสอบรายบุคคลแบบอัตโนมัติโดยมีลายมือชื่อรับรองของผู้อำนวยการ สทศ. (Digital Signature) สามารถดำเนินการด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ สทศ.

3) ระบบการรายงานผลสอบรายบุคคล

3.1) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินขั้นพื้นฐาน O-NET

3.2) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา V-NET

3.3) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา I-NET

3.4) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา B-NET

3.5) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบ N-NET

4) ระบบการรายงานผลสอบรายโรงเรียน

4.1) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินขั้นพื้นฐาน O-NET

4.2) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา V-NET

4.3) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา I-NET

4.4) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา B-NET

4.5) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบ N-NET

5) การสอบวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้  
ด้วยระบบการทดสอบแบบดิจิทัล

6) การทดสอบและประเมินสมรรถนะทางวิชาชีพครู ด้านความรู้และ  
ประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพครู

7) การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W)

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 420 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปต่ำ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือ วารสารนิตยสารเพิ่ม และควรมีฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการ หน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยาพัฒนา มีหนังสือที่มีความทันสมัยมีคุณภาพแต่ยังไม่เพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ชัดเจนด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ควรเพิ่มห้องเรียน (Study Room) มากขึ้น



มีคิวอาร์โค้ดโหลด (Full Text) ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็นระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนหน้าบึ้งตึงใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโต๊ะนั่งอ่านไม่เพียงพอ สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet WiFi) ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเป็นสถานศึกษาหาความรู้ ควรกำชับเครื่องครัดเรื่องการใช้น้ำเสียงไม่ให้รบกวนผู้อื่นและควรมีป้ายแจ้งเตือน

จิตเจริญ ศรขวัญ (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,555 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.00 ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีที่อยู่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในภาพรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (2561, บทคัดย่อ) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านวิชาการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านบริหารทั่วไป โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยกับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านงบประมาณ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยกับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และในส่วนของความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ดังนี้ 1) จุดเน้นในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้เป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารอย่างกัลยาณมิตร และมีความชัดเจนถูกต้องมากขึ้น ทำให้การได้รับข้อมูลข่าวสารงานราชการมีความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด 2) สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุงในการบริการ พบว่า ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารงานราชการกับโรงเรียนเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการบริหารจัดการระหว่างเขตกับโรงเรียน ควรมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม/หน่วยที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และ 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ควรกำกับติดตามภาระงานแต่ละกลุ่ม/หน่วยให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องตามระเบียบราชการ และสามารถตรวจสอบได้ ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการอย่างกัลยาณมิตร

คุณกร สว่างเจริญ พงษ์พันธ์ นารีน้อย และเพียงธิดา เสรีสุทธิกุลชัย (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 544 หน่วยตัวอย่าง การศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ทั้งนี้ การศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการมาขอรับบริการให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบกระบวนการ และขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เช่น การจัดทำโครงสร้างการบริหารงาน การจัดทำแผนผังลำดับขั้นตอนในการให้บริการ เป็นต้น

วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) สสำรวจคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา ด้านคุณภาพของการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านการประสานงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และด้านความสะดวกในการรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 สำหรับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านการตอบสนองของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 นอกจากนี้ การศึกษาพบว่า คุณภาพในการให้บริการโดยรวมมีผลทางบวกต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

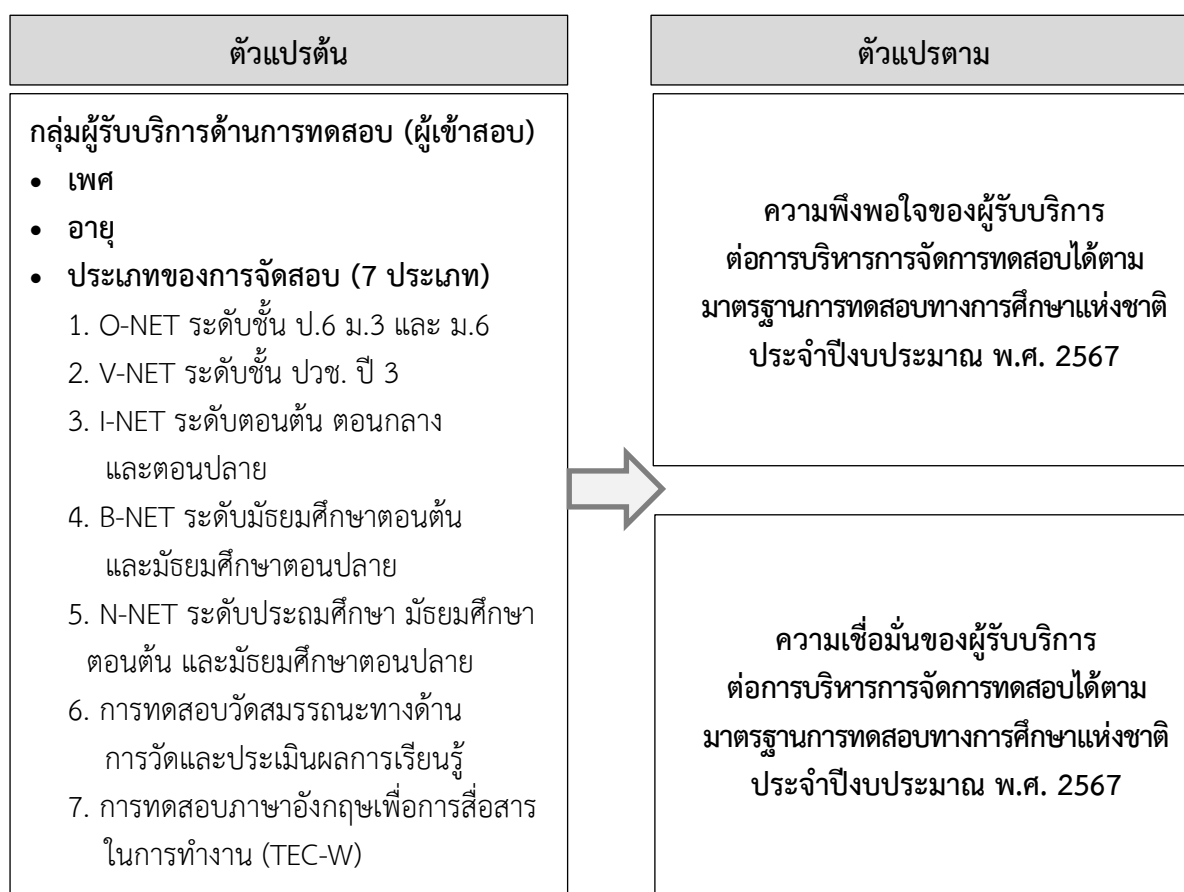
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2565) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ และบุคลากรภายนอกที่มาใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 2,821 หน่วยตัวอย่าง การศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ทั้งนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการอบรมกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรการรักษาความสะอาดในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น บริเวณห้องน้ำ เป็นต้น (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการควรมีความหลากหลายในการติดต่อสอบถาม

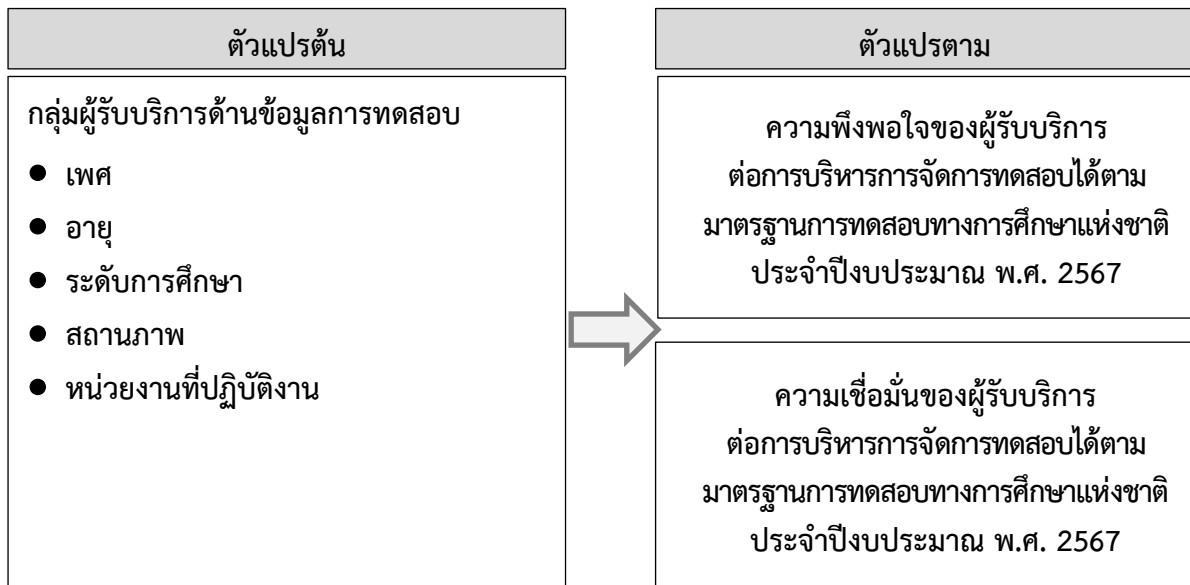
## 2.6 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการให้บริการ ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยจำแนกกรอบแนวคิดออกเป็น 3 กรอบ ตามกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

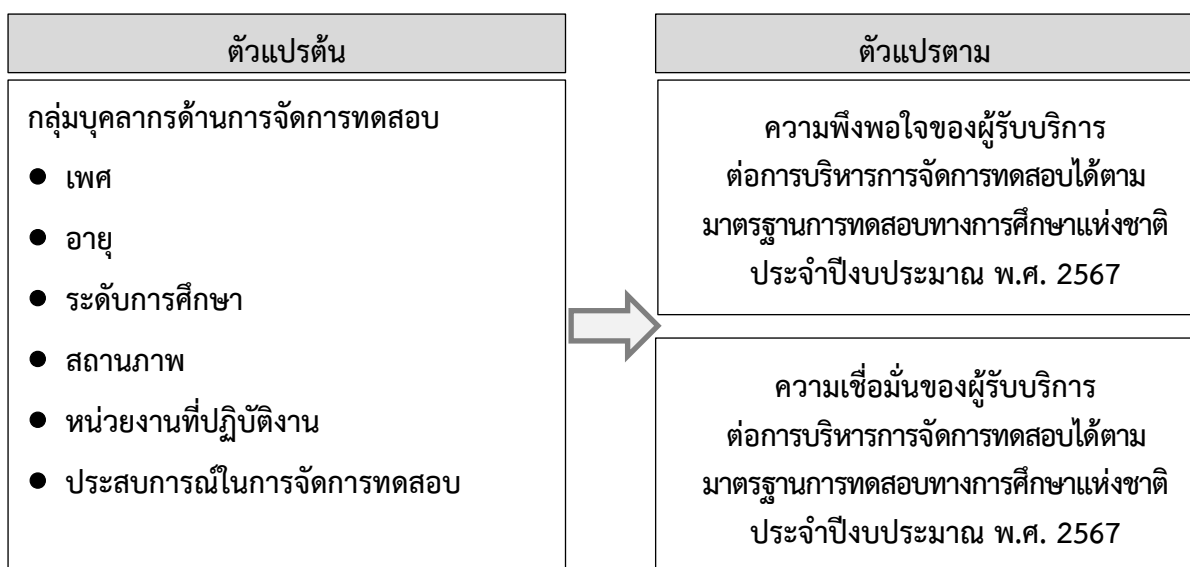
### กรอบแนวคิด กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการด้านการทดสอบ



### กรอบแนวคิด กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ



### กรอบแนวคิด กลุ่มที่ 3 บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ



ภาพ 2 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งแสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการด้านการทดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ และบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ รายละเอียดดังนี้

|            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กลุ่มที่ 1 | ผู้เข้าสอบ                     | ผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ.<br>จำนวน 7 ประเภทการสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| กลุ่มที่ 2 | ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ | ผู้รับบริการที่ใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ. ประกอบด้วย<br>องค์กร/หน่วยงานทางการศึกษา (สำนักงานศึกษาธิการภาค<br>สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) นักเรียน นักศึกษา ครู<br>บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการที่เคยขอรับบริการ<br>ด้านข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. |
| กลุ่มที่ 3 | บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ      | ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ ประกอบด้วย บุคลากร<br>ในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในเรื่องการทดสอบระดับชาติ<br>และหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์สอบและสนามสอบ                                                                                                                                                                       |

#### 3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ

กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ แบ่งตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ การสอบประเภท O-NET ประเภท V-NET ประเภท I-NET ประเภท B-NET ประเภท N-NET การทดสอบวัดสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W) โดยจำนวนผู้เข้าสอบทั้งสิ้น 1,655,306 คน

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละประเภทการสอบ ดังนี้

**ตาราง 2** จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ประเภทที่   | การจัดสอบ                                                                    | จำนวนผู้เข้าสอบ<br>ปีงบประมาณ 2566 | จำนวนตัวอย่าง<br>(คน) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| ประเภทที่ 1 | การทดสอบ O-NET ป.6                                                           | 694,857                            | 500                   |
|             | การทดสอบ O-NET ม.3                                                           | 475,375                            | 500                   |
|             | การทดสอบ O-NET ม.6                                                           | 213,336                            | 500                   |
| ประเภทที่ 2 | การทดสอบ V-NET ปวช.3                                                         | 94,450                             | 400                   |
| ประเภทที่ 3 | การทดสอบ I-NET ตอนต้น                                                        | 30,105                             | 400                   |
|             | การทดสอบ I-NET ตอนกลาง                                                       | 21,622                             | 400                   |
|             | การทดสอบ I-NET ตอนปลาย                                                       | 10,946                             | 400                   |
| ประเภทที่ 4 | การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น                                         | 4,826                              | 400                   |
|             | การทดสอบ B-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย                                        | 2,594                              | 400                   |
| ประเภทที่ 5 | การทดสอบ N-NET ระดับประถมศึกษา                                               | 6,491                              | 400                   |
|             | การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น                                         | 38,922                             | 400                   |
|             | การทดสอบ N-NET ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย                                        | 61,105                             | 400                   |
| ประเภทที่ 6 | การทดสอบวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผล<br>การเรียนรู้ (ครั้งที่ 1/2566) | 534                                | 300                   |
| ประเภทที่ 7 | การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน<br>(TEC-W) (ครั้งที่ 1/2566)     | 143                                | 300                   |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                              | 1,655,306                          | 5,700                 |

หมายเหตุ: การสอบประเภทที่ 6-7 มีการสอบทั้งหมด 3 ครั้ง/ปี ซึ่งจำนวนผู้เข้าสอบอาจจะเพิ่มขึ้นจากการจัดสอบของ สทศ. ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการสำรวจไม่น้อยกว่า 300 หน่วยตัวอย่าง

#### การสุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

##### 1) การทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มเลือกตัวอย่างจากฐานข้อมูลของ สทศ. โดยดำเนินการสำรวจจำนวนไม่น้อยกว่า 600 หน่วยตัวอย่าง

##### 2) การทดสอบประเภท O-NET, V-NET, I-NET, B-NET และ N-NET

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Muti-stage Random Sampling) โดยดำเนินการสำรวจจำนวนไม่น้อยกว่า 5,100 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การเลือกจังหวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มเลือกจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดสุ่มเลือก 4 จังหวัดในแต่ละประเภทการสอบ

**ขั้นตอนที่ 2** การเลือกศูนย์สอบ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มเลือกศูนย์สอบ โดยกำหนด 1 จังหวัด สุ่มเลือก 1 ศูนย์สอบ

**ขั้นตอนที่ 3** การเลือกสนามสอบ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มเลือกสนามสอบ โดยในแต่ละศูนย์สอบจะทำการสุ่มเลือก 2 สนามสอบ รวมทั้งสิ้น 94 สนามสอบ

**ขั้นตอนที่ 4** การเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะตัวอย่างที่เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |           | ขนาดตัวอย่าง | ชื่อศูนย์สอบ                                             | สนามสอบ                                    |
|--------------|-----------|--------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| O-NET        | O-NET ป.6 | 500          | สพป.ขอนแก่น เขต 1                                        | อนุบาลขอนแก่น                              |
|              |           |              | สพป.ขอนแก่น เขต 1                                        | บ้านขามป้อมขานบึงโพธิ์ทอง                  |
|              |           |              | ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่                               | วาริชเชียงใหม่                             |
|              |           |              | ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่                               | ต้นแก้วผดุงพิทยาลัย                        |
|              |           |              | ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบุรี                                | อรุณประดิษฐ์                               |
|              |           |              | ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบุรี                                | วัดเขาย้อยไพฑูริย์อุปถัมภ์ (แสงส่องหล้า 5) |
|              |           |              | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                                    | พรศิริกุล                                  |
|              |           |              | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                                    | ประชาวิทยา                                 |
|              | O-NET ม.3 | 500          | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี             | ศรียานุสรณ์                                |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี             | แหลมสิงห์วิทยาคม                           |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ              | สตรีชัยภูมิ                                |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ              | คอนสารวิทยาคม                              |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครสวรรค์           | นวมินทรราชูทิศ มัชฌิม                      |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาานครสวรรค์           | ลาดยาววิทยาคม                              |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัศึกษาน่าน                    | สตรีศรีน่าน                                |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัศึกษาน่าน                    | สันติสุขพิทยาคม                            |
|              | O-NET ม.6 | 500          | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 | เทพศิรินทร์                                |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 | เศรษฐบุตรบำเพ็ญ                            |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช       | กัลยาณิศรีธรรมราช                          |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช       | เตรียมอุดมศึกษาภาคใต้                      |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สมุทรปราการ         | โรงเรียนสมุทรปราการ                        |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สมุทรปราการ         | ราชวินิตบางแก้ว ในพระบรมราชูปถัมภ์         |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์             | สุรวิทยาคาร                                |
|              |           |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์             | จอมพระประชาสรรค์                           |

ตาราง 3 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |                  | ขนาดตัวอย่าง | ชื่อศูนย์สอบ                                  | สนามสอบ                                   |
|--------------|------------------|--------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| V-NET        | V-NET<br>ปวช.3   | 400          | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 1                   | วิทยาลัยสารพัดช่าง<br>นครศรีธรรมราช       |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 1                   | วิทยาลัยการอาชีพไชยา                      |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1    | วิทยาลัยเทคนิคเลย                         |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1    | วิทยาลัยการอาชีพหนองหาน                   |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1                 | วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่               |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและ<br>บริหารธุรกิจ |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร              | วิทยาลัยเทคนิคดุสิต                       |
|              |                  |              | สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร              | วิทยาลัยพณิชยการบางนา                     |
| I-NET        | I-NET<br>ตอนต้น  | 400          | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา             | ดาร์ลุสสถานศึกษา                          |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา             | บำรุงศาสน์                                |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี           | พัฒนาอิสลาม                               |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี           | รัศมีสถาปนา                               |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                         | แสงธรรมวิทยาทรงมูลนิธิ                    |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                         | ดาร์ลุสฟัจญ์                              |
|              |                  |              | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | อิสลามสันติชน                             |
|              |                  |              | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | อันวารุ้ลอิสลาม                           |
|              | I-NET<br>ตอนกลาง | 400          | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา              | สตรีศาสนูปถัมภ์                           |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา              | ธรรมวิทยามูลนิธิ                          |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดนครศรีธรรมราช                | มุสลิมสันติธรรมมูลนิธิ                    |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดนครศรีธรรมราช                | ปัญญาสารธรรมมูลนิธิ                       |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดสุราษฎร์ธานี                 | ดาร์ลุสสถานวิทยา                          |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดสุราษฎร์ธานี                 | พัฒนาศาสตร์วิทยา                          |
|              |                  |              | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | อัลกุรรอฮ์วิทยา (ประเวศ)                  |
|              |                  |              | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | ศาสนวิทยา                                 |
|              | I-NET<br>ตอนปลาย | 400          | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสตูล              | ดาร์ลุมาอาเรฟมูลนิธิ                      |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสตูล              | มุสลิมสตูลวิทยา                           |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส          | เจริญวิทยานุสรณ์                          |
|              |                  |              | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส          | อัสตักียะห์อิสลามียะห์                    |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดกระบี่                       | อิตายาตุตตินาวงวิทยา                      |
|              |                  |              | ศึกษาธิการจังหวัดกระบี่                       | อรรอยยานพิทยานุสรณ์                       |
|              |                  |              | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | บางกอกวิทยา (มูลนิธิ)                     |
|              |                  |              | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | สอนศาสนาศาสนูปถัมภ์                       |



ตาราง 3 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |              | ขนาด<br>ตัวอย่าง | ชื่อศูนย์สอบ                          | สนามสอบ                             |
|--------------|--------------|------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| B-NET        | B-NET<br>ม.3 | 400              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 1 | วิทยาลัยพณิชยการบางนา               |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 1 | จิตรลดาวิชาชีพ                      |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 7 | ขอนแก่นวิทยายน                      |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 7 | วิทยาลัยการอาชีพชุมแพ               |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 5 | นวมินทรราชูทิศพายัพ                 |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 5 | วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่             |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 2 | วิทยาลัยอาชีวศึกษา<br>นครศรีธรรมราช |
|              | B-NET<br>ม.6 | 400              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 3 | วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรี             |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 3 | วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรีแห่งที่2     |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 9 | ม่วงสามสิบอัมพวันวิทยา              |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 9 | วารินชำราบ                          |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 6 | สามัคคีวิทยาคม                      |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 6 | แม่จันวิทยาคม                       |
|              |              |                  | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 2 | วิทยาลัยอาชีวศึกษา<br>นครศรีธรรมราช |
| N-NET        | N-NET<br>ป.6 | 400              | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุรินทร์         | วีรพัฒน์โยธิน                       |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุรินทร์         | สุรพันธ์พิทยา                       |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดน่าน             | บ้านสองแคว                          |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดน่าน             | สันติสุขพิทยาคม                     |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครปฐม           | สกร.อำเภอเมืองนครปฐม                |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครปฐม           | สกร.อำเภอกำแพงแสน                   |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุราษฎร์ธานี     | เมืองสุราษฎร์ธานี                   |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุราษฎร์ธานี     | พุนพินพิทยาคม                       |
|              | N-NET<br>ม.3 | 400              | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครราชสีมา       | ท่าช้างราษฎร์บำรุง                  |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครราชสีมา       | เมืองคง                             |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดเชียงใหม่        | แม่อนวิทยาลัย                       |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดเชียงใหม่        | สันทรายวิทยาคม                      |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดเพชรบุรี         | สกร.อำเภอเมืองเพชรบุรี              |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดเพชรบุรี         | สกร.อำเภอชะอำ                       |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครศรีธรรมราช    | นาบอน                               |
|              |              |                  | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครศรีธรรมราช    | สตรีปากพนัง                         |

ตาราง 3 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |           | ขนาดตัวอย่าง | ชื่อศูนย์สอบ                     | สนามสอบ                             |
|--------------|-----------|--------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| N-NET        | N-NET ม.6 | 400          | สำนักงาน สกร. จังหวัดสมุทรปราการ | ป้อมนาคราชสวทยานนท์                 |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดสมุทรปราการ | วิทยาลัยเทคโนโลยีเกวลินบริหารธุรกิจ |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดฉะเชิงเทรา  | เบญจมาชรังษี                        |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดฉะเชิงเทรา  | บางน้ำเปรี้ยววิทยา                  |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดขอนแก่น     | โนนศิลาวิทยาคม                      |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดขอนแก่น     | ชุมแพศึกษา                          |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดกาญจนบุรี   | ท่าม่วงราษฎร์บำรุง                  |
|              |           |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดกาญจนบุรี   | ศรีสวัสดิ์พิทยาคม                   |
| รวม          |           | 5,100        |                                  | 94 สนามสอบ                          |

หมายเหตุ: ศูนย์สอบและสนามสอบ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

### 3.2.2 กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ

ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ ประกอบด้วย องค์กร/หน่วยงานทางการศึกษา (สำนักงานศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง) นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการที่เคยขอรับบริการด้านข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. ซึ่งดำเนินการสำรวจไม่น้อยกว่า 1,000 หน่วยตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มเลือกผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบจากฐานข้อมูลของผู้ว่าจ้าง

### 3.2.3 กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ

บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ ประกอบด้วย บุคลากรในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในเรื่องการทดสอบระดับชาติ และหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์สอบและสนามสอบ ซึ่งกลุ่มนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเหมือนกับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (หัวข้อ 3.2.1) โดยดำเนินการสำรวจจำนวนไม่น้อยกว่า 500 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W) ดำเนินการสำรวจบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ จำนวนไม่น้อยกว่า 30 หน่วยตัวอย่าง

2) การทดสอบประเภท O-NET, V-NET, I-NET, B-NET และ N-NET ดำเนินการสำรวจบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ จำนวนไม่น้อยกว่า 470 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดตามตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนตัวอย่างกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |              | ชื่อศูนย์สอบ                                                | สนามสอบ                                      | ขนาดตัวอย่าง |
|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|
| O-NET        | O-NET<br>ป.6 | สพป.ขอนแก่น เขต 1                                           | อนุบาลขอนแก่น                                | 5            |
|              |              | สพป.ขอนแก่น เขต 1                                           | บ้านขามบ่อมขานบึงโพธิ์ทอง                    | 5            |
|              |              | ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่                                  | วาริเชียงใหม่                                | 5            |
|              |              | ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่                                  | ต้นแก้วผดุงพิทยาลัย                          | 5            |
|              |              | ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบุรี                                   | อรุณประดิษฐ์                                 | 5            |
|              |              | ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบุรี                                   | วัดเขาย้อยไพฑูรย์อุปถัมภ์<br>(แสงส่องหล้า 5) | 5            |
|              |              | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                                       | พรศิริกุล                                    | 5            |
|              |              | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                                       | ประชาวิทยา                                   | 5            |
|              | O-NET<br>ม.3 | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี                | ศรียานุสรณ์                                  | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี                | แหลมสิงห์วิทยาคม                             | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ                 | สตรีชัยภูมิ                                  | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ                 | คอนสารวิทยาคม                                | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์               | นวมินทรราชูทิศ มัชฌิม                        | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์               | ลาดยาววิทยาคม                                | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัศึกษาน่าน                       | สตรีศรีน่าน                                  | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัศึกษาน่าน                       | สันติสุขพิทยาคม                              | 5            |
|              | O-NET<br>ม.6 | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา<br>กรุงเทพมหานคร เขต 1 | เทพศิรินทร์                                  | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา<br>กรุงเทพมหานคร เขต 2 | เศรษฐบุตรบบำเพ็ญ                             | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา<br>นครศรีธรรมราช       | กัลยาณีศรีธรรมราช                            | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา<br>นครศรีธรรมราช       | เตรียมอุดมศึกษาภาคใต้                        | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา<br>สมุทรปราการ         | โรงเรียนสมุทรปราการ                          | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา<br>สมุทรปราการ         | ราชวินิตบางแก้ว ในพระ<br>บรมราชูปถัมภ์       | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์                | สุรวิทยาคาร                                  | 5            |
|              |              | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์                | จอมพระประชาสรรค์                             | 5            |

ตาราง 4 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |                  | ชื่อศูนย์สอบ                                  | สนามสอบ                                   | ขนาดตัวอย่าง |
|--------------|------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|
| V-NET        | V-NET<br>ปวช.3   | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 1                   | วิทยาลัยสารพัดช่าง<br>นครศรีธรรมราช       | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 1                   | วิทยาลัยการอาชีพไชยา                      | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1    | วิทยาลัยเทคนิคเลย                         | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1    | วิทยาลัยการอาชีพ<br>หนองหาน               | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1                 | วิทยาลัยอาชีวศึกษา<br>เชียงใหม่           | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1                 | วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพ<br>และบริหารธุรกิจ | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร              | วิทยาลัยเทคนิคดุสิต                       | 5            |
|              |                  | สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร              | วิทยาลัยพณิชยการบางนา                     | 5            |
| I-NET        | I-NET<br>ตอนต้น  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา             | ดาร์สสถานศึกษา                            | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา             | บำรุงศาสน์                                | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี           | พัฒนาอิสลาม                               | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี           | รัศมีสถาปนา                               | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                         | แสงธรรมวิทยาดังมุลินี                     | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                         | ดาร์ลุฟัจญ์                               | 5            |
|              |                  | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | อิสลามสันติชน                             | 5            |
|              |                  | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | อันวารุ้ลอิสลาม                           | 5            |
|              | I-NET<br>ตอนกลาง | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา              | สตรีศาสนูปถัมภ์                           | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา              | ธรรมวิทยามูลนิธิ                          | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดนครศรีธรรมราช                | มุสลิมสันติธรรมมูลนิธิ                    | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดนครศรีธรรมราช                | ปัญญาสารธรรมมูลนิธิ                       | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดสุราษฎร์ธานี                 | ดาร์สสถานวิทยา                            | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดสุราษฎร์ธานี                 | พัฒนศาสน์วิทยา                            | 5            |
|              |                  | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | อัลกุรออ์วิทยา (ประเวศ)                   | 5            |
|              |                  | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | ศาสนวิทยา                                 | 5            |
|              | I-NET<br>ตอนปลาย | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสตูล              | ดาร์ลมาอาเรฟมูลนิธิ                       | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสตูล              | มุสลิมสตูลวิทยา                           | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส          | เจริญวิทยานุสรณ์                          | 5            |
|              |                  | สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส          | อัตตารีเกยะห์อิสลามียะห์                  | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดกระบี่                       | อิตายาตุตดินนาววิทยา                      | 5            |
|              |                  | ศึกษาธิการจังหวัดกระบี่                       | อรรอยยานพิทยานุสรณ์                       | 5            |
|              |                  | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | บางกอกรีทยา (มูลนิธิ)                     | 5            |
|              |                  | สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) | สอนศาสนาสาสนูปถัมภ์                       | 5            |

**ตาราง 4 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ**

| ประเภทการสอบ |              | ชื่อศูนย์สอบ                          | สนามสอบ                             | ขนาดตัวอย่าง |
|--------------|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| B-NET        | B-NET<br>ม.3 | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 1 | วิทยาลัยพัฒนวิชาการบางนา            | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 1 | จิตรลดาวิชาวชิพ                     | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 7 | ขอนแก่นวิทยายน                      | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 7 | วิทยาลัยการอาชีพชุมแพ               | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 5 | นวมินทรราชูทิศพายัพ                 | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 5 | วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่             | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 2 | วิทยาลัยอาชีวศึกษา<br>นครศรีธรรมราช | 5            |
|              | B-NET<br>ม.6 | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 3 | วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรี             | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 3 | วิทยาลัยเทคนิคสิงห์บุรีแห่งที่ 2    | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 9 | ม่วงสามสิบอัมพวันวิทยา              | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 9 | วารินชำราบ                          | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 6 | สามัคคีวิทยาคม                      | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 6 | แม่จันวิทยาคม                       | 5            |
|              |              | สำนักเขตการศึกษาพระปริยัติธรรมฯ เขต 2 | วิทยาลัยอาชีวศึกษา<br>นครศรีธรรมราช | 5            |
| N-NET        | N-NET<br>ป.6 | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุรินทร์         | วีรวัฒน์โยธิน                       | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุรินทร์         | สุรพันธ์พิทยา                       | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดน่าน             | บ้านสองแคว                          | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดน่าน             | สันติสุขพิทยาคม                     | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครปฐม           | สกร.อำเภอมะนังนครปฐม                | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครปฐม           | สกร.อำเภอกำแพงแสน                   | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุราษฎร์ธานี     | เมืองสุราษฎร์ธานี                   | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดสุราษฎร์ธานี     | พุนพินพิทยาคม                       | 5            |
|              | N-NET<br>ม.3 | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครราชสีมา       | ท่าช้างราษฎร์บำรุง                  | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครราชสีมา       | เมืองคง                             | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดเชียงใหม่        | แม่อนวิทย์าลัย                      | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดเชียงใหม่        | สันทรายวิทยาคม                      | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดเพชรบุรี         | สกร.อำเภอมะนังเพชรบุรี              | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดเพชรบุรี         | สกร.อำเภอชะอำ                       | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครศรีธรรมราช    | นาบอน                               | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดนครศรีธรรมราช    | สตรีปากพนัง                         | 5            |

ตาราง 4 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบและพื้นที่การสำรวจ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ |              | ชื่อศูนย์สอบ                     | สนามสอบ                                 | ขนาดตัวอย่าง |
|--------------|--------------|----------------------------------|-----------------------------------------|--------------|
| N-NET        | N-NET<br>ม.6 | สำนักงาน สกร. จังหวัดสมุทรปราการ | ป้อมนาคราชสวนยานนท์                     | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดสมุทรปราการ | วิทยาลัยเทคโนโลยีเกาหลี<br>บริหารธุรกิจ | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดฉะเชิงเทรา  | เบญจมราชวังस्थภูมิ                      | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดฉะเชิงเทรา  | บางน้ำเปรี้ยววิทยา                      | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดขอนแก่น     | โนนศิลาวิทยาคม                          | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดขอนแก่น     | ชุมแพศึกษา                              | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดกาญจนบุรี   | ท่าม่วงราษฎร์บำรุง                      | 5            |
|              |              | สำนักงาน สกร. จังหวัดกาญจนบุรี   | ศรีสวัสดิ์พิทยาคม                       | 5            |
| รวม          |              |                                  | 102                                     | 470          |

หมายเหตุ: ศูนย์สอบและสนามสอบ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ตามขอบเขตด้านเนื้อหา โดยจำแนกชุดคำถามตามประเภทผู้รับบริการ ออกแบบโดยยึดหลักการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) ข้อคำถามปลายปิด โดยใช้แบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการทดสอบ ประเภทการทดสอบ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ และพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และ 3) แบบปลายเปิด (Open End) ที่มีข้อคำถามในลักษณะเปิดกว้าง เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ตามกลุ่มเป้าหมาย และแยกแบบสอบถามออกเป็น 6 ชุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ชุด ดังนี้

- 1.1) ชุดผู้เข้าสอบ (นักเรียน) แบบกระดาษ
- 1.2) ชุดผู้เข้าสอบ (นักเรียน) แบบดิจิทัล
- 1.3) ชุดผู้เข้าสอบ (สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)
- 1.4) ชุดผู้เข้าสอบ (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)

โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

**2) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ชุดผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)** โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

**3) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ชุดผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)** โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และประสบการณ์ในการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ และความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

### 3.3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการจัดทำสำรวจเสนอคณะกรรมการดำเนินงาน และตรวจรับงาน

2) ส่งให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา (ร่าง) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้ความเห็นและปรับแก้

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาเห็นชอบไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ท่าน เพื่อหาค่า IOC และนำไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่า

ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) และเสนอผลการทดสอบให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาก่อนการสำรวจจริง

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ ใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง ดังนี้

#### 3.4.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

การประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม โดยการนำผลคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน เพื่อคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปจึงจะถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินคะแนน 3 ระดับ คือ

+1 = สอดคล้องหรือแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

0 = ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

-1 = ไม่สอดคล้องหรือแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีดังนี้

| คะแนน | ความหมาย                                                                          |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| +1    | ท่าน <u>แน่ใจ</u> ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ             |
| 0     | ท่าน <u>ไม่แน่ใจ</u> ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ          |
| -1    | ท่าน <u>แน่ใจ</u> ว่าข้อคำถาม <u>ไม่มี</u> ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ |

ซึ่งสามารถหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้จากสูตร

สูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คะแนนที่ได้จะต้องมีคะแนนมากกว่า 0.50 ขึ้นไป ข้อคำถามข้อนั้นจึงจะนำไปใช้ได้ จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจค่าคะแนน IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่า 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม ดังนั้นแบบสอบถามทั้ง 6 ฉบับ มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังนี้



ตาราง 5 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

| แบบสอบถาม                                                                                        | ค่า IOC   | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (นักเรียน)<br>ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ        | 0.67-1.00 | ผ่าน  |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (นักเรียน)<br>ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล       | 0.67-1.00 | ผ่าน  |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)<br>(สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้) | 0.67-1.00 | ผ่าน  |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)<br>(ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)    | 0.67-1.00 | ผ่าน  |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ<br>(ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)     | 0.67-1.00 | ผ่าน  |
| แบบสอบถามกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                      | 0.67-1.00 | ผ่าน  |

### 3.4.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach (1984) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

สูตรในการคำนวณ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

|     |          |     |                                      |
|-----|----------|-----|--------------------------------------|
| โดย | $\alpha$ | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา                 |
|     | $k$      | คือ | จำนวนข้อ                             |
|     | $S_i^2$  | คือ | ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ $i$ |
|     | $S_t^2$  | คือ | ความแปรปรวนของคะแนนรวม               |

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 ชุดแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตามการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ตาราง 6 เกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา

| ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) | การแปลความหมายระดับความเที่ยง |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| มากกว่า 0.9                       | ดีมาก                         |
| มากกว่า 0.8                       | ดี                            |
| มากกว่า 0.7                       | พอใช้                         |
| มากกว่า 0.6                       | ค่อนข้างพอใช้                 |
| มากกว่า 0.5                       | ต่ำ                           |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5           | ไม่สามารถรับได้               |

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่าระหว่าง 0.925 – 0.963 แสดงว่า แบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม

| แบบสอบถาม                                                                                            | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)<br>(นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ            | 0.963                | ดีมาก |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)<br>(นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล           | 0.957                | ดีมาก |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)<br>(สมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้) | 0.962                | ดีมาก |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)<br>(ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)        | 0.948                | ดีมาก |
| แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ<br>(ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)         | 0.925                | ดีมาก |
| แบบสอบถามกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                          | 0.935                | ดีมาก |

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามออนไลน์ โดยส่งลิงก์ (URL) ทางอีเมล (E-mail) หรือสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูล ตามขอบเขตการดำเนินงานที่ได้กำหนด

### 3.6 การควบคุมคุณภาพของงาน

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการทุกขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานเก็บข้อมูลทุกคนมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูล ไม่ต่ำกว่า 2 ปี และผ่านการทดลองงานในการเก็บข้อมูลจากศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

2) การจัดอบรมทีมและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทางศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีการจัดอบรมทำความเข้าใจระหว่างทีมงานและพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม

3) การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

4) การควบคุมคุณภาพของงาน เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

### ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

1) จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

2) จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

3) การใช้สถิติในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ และความเหมาะสมของข้อมูลเป็นสำคัญ

### ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ และความเหมาะสมของข้อมูล

2) การวิเคราะห์และการเขียนรายงาน จะดำเนินการโดยนักสถิติศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงานต่อไป

## 3.7 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวม พร้อมนำเสนอผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งการแปลผลระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert scale) สามารถแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ตาราง 8 แสดงเกณฑ์การแปลความหมาย

| ค่าเฉลี่ย | การแปลความหมาย                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------|
| 1.00-1.50 | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือมีความเชื่อมั่น ในระดับน้อยที่สุด |
| 1.51-2.50 | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือมีความเชื่อมั่น ในระดับน้อย       |
| 2.51-3.50 | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือมีความเชื่อมั่น ในระดับปานกลาง    |
| 3.51-4.50 | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือมีความเชื่อมั่น ในระดับมาก        |
| 4.51-5.00 | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือมีความเชื่อมั่น ในระดับมากที่สุด  |

### 3.8 การจัดทำรายงาน

การจัดทำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยนำเสนอผลร้อยละ(Percentage) ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น รวมถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมประเด็นของการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการทดสอบและการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดำเนินการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ ความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบ และความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยแบ่งการนำเสนอผลการสำรวจ ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ โดยภาพรวม

4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม

4.2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

4.2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม เฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

#### 4.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

4.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบ โดยภาพรวม

4.3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

4.4.1 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดำเนินการสำรวจจากตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม จำนวนรวมทั้งสิ้น 7,547 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 5,866 หน่วยตัวอย่าง 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำนวน 1,060 หน่วยตัวอย่าง และ 3) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำนวน 621 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะข้อมูลทั่วไป ดังนี้

#### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,866 หน่วยตัวอย่าง แบ่งออกเป็นกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (นักเรียน) จำนวนรวมทั้งสิ้น 5,246 หน่วยตัวอย่าง กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (สมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้) จำนวนรวมทั้งสิ้น 320 หน่วยตัวอย่าง และกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W) จำนวนรวมทั้งสิ้น 300 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 3,181 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 54.23 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 2,621 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 44.68 และเป็นเพศทางเลือก จำนวน 64 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.09 ตามลำดับ

2) อายุ พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีอายุระหว่าง 16-20 ปี มากที่สุด จำนวน 2,526 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมา มีอายุระหว่าง 10-15 ปี จำนวน 2,213 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 37.73 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 324 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.52 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 295 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.03 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 196 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.34 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) สมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W) พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 355 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 57.26 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 208 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 33.55 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 34 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.48 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 23 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.71 ตามลำดับ

4) ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) สมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W) พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานภาครัฐ มากที่สุด จำนวน 316 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50.97 รองลงมา ปฏิบัติงานในสังกัดสถาบันทางการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย จำนวน 225 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 36.29 โดยเป็นสถาบันทางการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยรัฐบาล จำนวน 198 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 88.00 และสถาบันทางการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไม่มีสังกัด เนื่องจากยังเป็นนักศึกษา จำนวน 44 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.10 ปฏิบัติงานในสังกัดองค์กรธุรกิจ/บริษัท จำนวน 25 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4.03 และไม่ได้ทำงานหรือว่างงาน จำนวน 10 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

5) พื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) อยู่ในเขตพื้นที่นอกเมือง มากที่สุด จำนวน 3,209 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 54.71 และอยู่ในเขตพื้นที่ในเมือง จำนวน 2,657 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 45.29 ตามลำดับ

6) ประเภทการทดสอบ พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) มากที่สุด จำนวน 3,188 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 54.35 และทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil) จำนวน 2,678 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 45.65 ตามลำดับ

7) ประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ในประเภท O-NET ป.6 ม.3 และ ม.6 ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด จำนวน 500 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.52 รองลงมา ประเภท B-NET ม.ต้น จำนวน 439 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.48 ประเภท B-NET ม.ปลาย จำนวน 431 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.35 ประเภท N-NET ประถมศึกษา จำนวน 426 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.26 และประเภท N-NET ม.ต้น จำนวน 420 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.16 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

(n = 5,866)

| ข้อมูลทั่วไป                                                                                                                                                            | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                                                                                                                                                              |               |               |
| หญิง                                                                                                                                                                    | 3,181         | 54.23         |
| ชาย                                                                                                                                                                     | 2,621         | 44.68         |
| เพศทางเลือก                                                                                                                                                             | 64            | 1.09          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                              | <b>5,866</b>  | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                                                                                                                                                             |               |               |
| อายุ 10-15 ปี                                                                                                                                                           | 2,213         | 37.73         |
| อายุ 16-20 ปี                                                                                                                                                           | 2,526         | 43.06         |
| อายุ 21-25 ปี                                                                                                                                                           | 295           | 5.03          |
| อายุ 26-30 ปี                                                                                                                                                           | 196           | 3.34          |
| อายุ 31-35 ปี                                                                                                                                                           | 186           | 3.17          |
| อายุ 36-40 ปี                                                                                                                                                           | 126           | 2.15          |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                        | 324           | 5.52          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                              | <b>5,866</b>  | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)</b>               |               |               |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า                                                                                                                                              | 34            | 5.48          |
| ปริญญาตรี                                                                                                                                                               | 355           | 57.26         |
| ปริญญาโท                                                                                                                                                                | 208           | 33.55         |
| ปริญญาเอก                                                                                                                                                               | 23            | 3.71          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                              | <b>620</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน (เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)</b> |               |               |
| หน่วยงานภาครัฐ                                                                                                                                                          | 316           | 50.97         |
| สถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย                                                                                                                                           | 225           | 36.29         |
| รัฐบาล                                                                                                                                                                  | 198           | 88.00         |
| เอกชน                                                                                                                                                                   | 27            | 12.00         |
| องค์กรธุรกิจ/บริษัท                                                                                                                                                     | 25            | 4.03          |
| ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน                                                                                                                                                     | 10            | 1.61          |
| อื่น ๆ เช่น นักศึกษา                                                                                                                                                    | 44            | 7.10          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                              | <b>620</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>พื้นที่ตั้งของสนามสอบ</b>                                                                                                                                            |               |               |
| นอกเมือง                                                                                                                                                                | 3,209         | 54.71         |
| ในเมือง                                                                                                                                                                 | 2,657         | 45.29         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                              | <b>5,866</b>  | <b>100.00</b> |

ตาราง 9 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

(n = 5,866)

| ข้อมูลทั่วไป                                  | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                         |               |               |
| การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)     | 3,188         | 54.35         |
| การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil)              | 2,678         | 45.65         |
| <b>รวม</b>                                    | <b>5,866</b>  | <b>100.00</b> |
| <b>ประเภทการจัดสอบ</b>                        |               |               |
| O-NET ป.6                                     | 500           | 8.52          |
| O-NET ม.3                                     | 500           | 8.52          |
| O-NET ม.6                                     | 500           | 8.52          |
| B-NET ม.ต้น                                   | 439           | 7.48          |
| B-NET ม.ปลาย                                  | 431           | 7.35          |
| N-NET ประถมศึกษา                              | 426           | 7.26          |
| N-NET ม.ต้น                                   | 420           | 7.16          |
| N-NET ม.ปลาย                                  | 412           | 7.02          |
| V-NET                                         | 418           | 7.13          |
| I-NET ตอนต้น                                  | 400           | 6.82          |
| I-NET ตอนกลาง                                 | 400           | 6.82          |
| I-NET ตอนปลาย                                 | 400           | 6.82          |
| การวัดสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 320           | 5.46          |
| การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W)     | 300           | 5.11          |
| <b>รวม</b>                                    | <b>5,866</b>  | <b>100.00</b> |

8) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. พบว่า ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. จำนวน 5,098 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 86.91 และที่ไม่รู้ จำนวน 768 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 13.09 โดยผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. รับรู้จากเพื่อน ครูหรืออาจารย์ ผู้ปกครอง มากที่สุด จำนวน 4,102 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 80.46 รองลงมา รับรู้จากป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา จำนวน 2,031 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 39.84 รับรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป จำนวน 1,639 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 32.15 (โดยรับรู้ผ่านเฟซบุ๊กทั่วไป มากที่สุด จำนวน 1,261 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 76.94) รับรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. จำนวน 1,065 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 20.89 (โดยรับรู้ผ่านเฟซบุ๊ก สทศ. (<https://www.facebook.com/nietsofficial/>) มากที่สุด จำนวน 963 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 90.42) และรับรู้ผ่านเว็บไซต์ สทศ. ([www.niets.or.th](http://www.niets.or.th)) จำนวน 964 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 18.91 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10



**ตาราง 10** จำนวนและร้อยละของช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

(n = 5,866)

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร<br>การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ.                                  | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| รู้                                                                                                            | 5,098         | 86.91  |
| เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง                                                                                   | 4,102         | 80.46  |
| ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา                                                                                   | 2,031         | 39.84  |
| สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป                                                                                         | 1,639         | 32.15  |
| ไลน์                                                                                                           | 645           | 39.35  |
| เฟซบุ๊ก                                                                                                        | 1,261         | 76.94  |
| เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)                                                                                             | 154           | 9.40   |
| อินสตาแกรม                                                                                                     | 296           | 18.06  |
| ติ๊กต็อก                                                                                                       | 451           | 27.52  |
| อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน ยูทูบ                                                                             | 3             | 0.18   |
| สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ.                                                                                       | 1,065         | 20.89  |
| เฟซบุ๊ก สทศ. ( <a href="https://www.facebook.com/nietsofficial/">https://www.facebook.com/nietsofficial/</a> ) | 963           | 90.42  |
| ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)                                                              | 185           | 17.37  |
| ทวิตเตอร์ สทศ. (@nietsofficial)                                                                                | 118           | 11.08  |
| เว็บไซต์ สทศ. ( <a href="http://www.niets.or.th">www.niets.or.th</a> )                                         | 964           | 18.91  |
| โทรศัพท์/วิทยุ                                                                                                 | 443           | 8.69   |
| แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่                                                                                          | 358           | 7.02   |
| อีเมล สทศ. ( <a href="mailto:webmaster@niets.or.th">webmaster@niets.or.th</a> )                                | 200           | 3.92   |
| อื่น ๆ เช่น ครู/อาจารย์ หน่วยงานต้นสังกัด                                                                      | 50            | 0.98   |
| ไม่รู้                                                                                                         | 768           | 13.09  |
| รวม                                                                                                            | 5,866         | 100.00 |

หมายเหตุ: ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,060 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 696 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 65.66 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 352 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 33.21 และเป็นเพศทางเลือก จำนวน 12 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.13 ตามลำดับ

2) อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลมีอายุ 41 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 510 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 48.11 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 198 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 18.68 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 150 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14.15 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 118 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 11.13 และมีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 34 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.21 ตามลำดับ

3) สถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลมีสถานภาพเป็นครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา มากที่สุด จำนวน 904 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 85.28 รองลงมา เป็นบุคลากรหน่วยงานของรัฐ จำนวน 65 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 6.13 เป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 50 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4.72 เป็นนักวิจัย นักวิชาการ จำนวน 33 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.11 เป็นผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป จำนวน 8 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลที่มีสถานภาพเป็นนักเรียน นักศึกษา กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด จำนวน 43 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมา กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 4 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.00 และกำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 3 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ สำหรับผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลที่มีสถานภาพเป็นครู อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา บุคลากรหน่วยงานของรัฐ นักวิจัย นักวิชาการ ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 559 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 55.35 รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 399 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 39.50 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 38 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.76 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 14 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.39 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)

(n = 1,060)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|--------------|---------------|---------------|
| <b>เพศ</b>   |               |               |
| หญิง         | 696           | 65.66         |
| ชาย          | 352           | 33.21         |
| เพศทางเลือก  | 12            | 1.13          |
| <b>รวม</b>   | <b>1,060</b>  | <b>100.00</b> |

**ตาราง 11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)**

(n = 1,060)

| ข้อมูลทั่วไป                                                                                                                   | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>อายุ</b>                                                                                                                    |               |               |
| อายุต่ำกว่า 16 ปี                                                                                                              | 27            | 2.55          |
| อายุ 16-20 ปี                                                                                                                  | 23            | 2.17          |
| อายุ 21-25 ปี                                                                                                                  | 34            | 3.21          |
| อายุ 26-30 ปี                                                                                                                  | 118           | 11.13         |
| อายุ 31-35 ปี                                                                                                                  | 150           | 14.15         |
| อายุ 36-40 ปี                                                                                                                  | 198           | 18.68         |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                               | 510           | 48.11         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                     | <b>1,060</b>  | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพ</b>                                                                                                                 |               |               |
| ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา                                                                                                 | 904           | 85.28         |
| บุคลากรหน่วยงานของรัฐ                                                                                                          | 65            | 6.13          |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                                                              | 50            | 4.72          |
| นักวิจัย/นักวิชาการ                                                                                                            | 33            | 3.11          |
| ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป                                                                                                          | 8             | 0.75          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                     | <b>1,060</b>  | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน นักศึกษา)</b>                                                                                 |               |               |
| ประถมศึกษา                                                                                                                     | 0             | 0.00          |
| มัธยมศึกษา                                                                                                                     | 43            | 86.00         |
| ปริยัติธรรม                                                                                                                    | 0             | 0.00          |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)                                                                                                    | 3             | 6.00          |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)                                                                                             | 0             | 0.00          |
| ปริญญาตรี                                                                                                                      | 4             | 8.00          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                     | <b>50</b>     | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับครู อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา บุคลากรหน่วยงานของรัฐ นักวิจัย นักวิชาการ ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป)</b> |               |               |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า                                                                                                     | 14            | 1.39          |
| ปริญญาตรี                                                                                                                      | 559           | 55.35         |
| ปริญญาโท                                                                                                                       | 399           | 39.50         |
| ปริญญาเอก                                                                                                                      | 38            | 3.76          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                     | <b>1,010</b>  | <b>100.00</b> |

5) ช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลขอข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ สทศ. ([www.niets.or.th](http://www.niets.or.th)) มากที่สุด จำนวน 839 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 79.15 รองลงมา ขอข้อมูลผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Call Center 02-217-3800) จำนวน 370 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 34.91 ขอข้อมูลผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก สทศ. (<https://www.facebook.com/nietsofficial/>) จำนวน 268 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 25.28 ขอข้อมูลผ่านช่องทางอีเมล สทศ. ([webmaster@niets.or.th](mailto:webmaster@niets.or.th)) จำนวน 197 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 18.58 และขอข้อมูลผ่านช่องทางไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.) จำนวน 93 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.77 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

**ตาราง 12** จำนวนและร้อยละของช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. ของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)

(n = 1,060)

| ช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ.                                                                           | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| เว็บไซต์ สทศ. ( <a href="http://www.niets.or.th">www.niets.or.th</a> )                                         | 839           | 79.15  |
| โทรศัพท์ (Call Center 02-217-3800)                                                                             | 370           | 34.91  |
| เฟซบุ๊ก สทศ. ( <a href="https://www.facebook.com/nietsofficial/">https://www.facebook.com/nietsofficial/</a> ) | 268           | 25.28  |
| อีเมล สทศ. ( <a href="mailto:webmaster@niets.or.th">webmaster@niets.or.th</a> )                                | 197           | 18.58  |
| ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)                                                              | 93            | 8.77   |
| ด้วยตนเองที่ สทศ.                                                                                              | 27            | 2.55   |
| โทรสาร (Fax 02-219-2996)                                                                                       | 18            | 1.70   |
| ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)                                                                               | 10            | 0.94   |
| อื่น ๆ เช่น หนังสือราชการ                                                                                      | 47            | 4.43   |

**หมายเหตุ:** ช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6) ประเภทของข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลขอข้อมูลการประกาศผลสอบ มากที่สุด จำนวน 692 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 65.28 รองลงมา ขอข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบหรือสนามสอบ จำนวน 630 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 59.43 ขอข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน จำนวน 435 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 41.04 ขอข้อมูลรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ จำนวน 294 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.74 และขอข้อมูลการพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE จำนวน 229 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 21.60 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 13

**ตาราง 13** จำนวนและร้อยละของประเภทของข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)

(n = 1,060)

| ประเภทของข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|---------------|--------|
| การประกาศผลสอบ                          | 692           | 65.28  |
| แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ   | 630           | 59.43  |

**ตาราง 13 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเภทของข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ของผู้รับบริการด้านข้อมูล การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)**

(n = 1,060)

| ประเภทของข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ.                                                 | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน                                                           | 435           | 41.04  |
| รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ                                                       | 294           | 27.74  |
| การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE                                                      | 229           | 21.60  |
| การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS: Reporting Service System)             | 193           | 18.21  |
| การวิจัย/งานวิชาการ                                                                     | 154           | 14.53  |
| ขอคูกระดาคำตอบ                                                                          | 130           | 12.26  |
| อื่น ๆ เช่น ข้อมูลผลการทดสอบ สถิติคะแนนสอบ คะแนนเฉลี่ย ออกใบประกาศให้กับคนที่ผ่านการสอบ | 21            | 1.98   |

หมายเหตุ: ช่องทางในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

7) การนำข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ไปใช้ประโยชน์ พบว่า ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบหรือสนามสอบหรือโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 804 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 75.85 รองลงมา นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ จำนวน 403 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 38.02 นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยหรืองานวิชาการ จำนวน 372 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 35.09 นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ จำนวน 187 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 17.64 และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในด้านอื่น ๆ เช่น ใช้ในการเข้าสอบ ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน จำนวน 43 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4.06 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

**ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของการนำข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)**

(n = 1,060)

| การนำข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ไปใช้ประโยชน์            | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------|---------------|--------|
| เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน           | 804           | 75.85  |
| ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ                                | 403           | 38.02  |
| เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัย/งานวิชาการ                          | 372           | 35.09  |
| เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ              | 187           | 17.64  |
| อื่น ๆ เช่น เพื่อใช้ในการเข้าสอบ ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน | 43            | 4.06   |

หมายเหตุ: การนำข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. ไปใช้ประโยชน์ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 621 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 389 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 62.64 และเป็นเพศหญิง จำนวน 232 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 37.36 ตามลำดับ

2) อายุ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 268 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 43.16 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 136 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 21.90 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 110 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 17.71 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 88 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14.17 และมีอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 19 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.06 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 453 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 72.95 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 158 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 25.44 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 9 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.45 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 1 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.16 ตามลำดับ

4) ประเภทสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ปฏิบัติงานในสถานศึกษารัฐบาล มากที่สุด จำนวน 470 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 75.68 และปฏิบัติงานในสถานศึกษาเอกชน จำนวน 151 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 24.32 ตามลำดับ

5) พื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) อยู่ในเขตพื้นที่นอกเมือง มากที่สุด จำนวน 313 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50.40 และอยู่ในเขตพื้นที่ในเมือง จำนวน 308 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 49.60 ตามลำดับ

6) ประเภทการจัดสอบ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) เป็นผู้ประสานงานจัดสอบหรือกรรมการคุมสอบในประเภท V-NET มากที่สุด จำนวน 54 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.70 รองลงมา ประเภท N-NET ม.ปลาย จำนวน 52 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.37 ประเภท N-NET ม.ต้น จำนวน 48 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.73 ประเภท N-NET ประถมศึกษา จำนวน 46 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.41 ประเภท O-NET ม.6 และประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) ในสัดส่วนที่เท่ากัน จำนวน 45 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

7) ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของ สทศ. ในระดับศูนย์สอบ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งตัวแทนศูนย์สอบ มากที่สุด จำนวน 31 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 54.39 รองลงมา ตำแหน่งคณะกรรมการประสานงานจัดสอบ จำนวน 16 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 28.07 ตำแหน่งคณะกรรมการการเงิน จำนวน 6 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตำแหน่งรองประธานศูนย์สอบ จำนวน 3 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 5.26 และตำแหน่งคณะทำงานรับ – ส่งแบบทดสอบ จำนวน 1 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ สำหรับระดับสนามสอบ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งกรรมการคุมสอบ มากที่สุด จำนวน 205 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 36.35 รองลงมา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ จำนวน 190 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 33.69 ตำแหน่งกรรมการกลาง จำนวน 79 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14.01 ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ จำนวน 35 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 6.21 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4.79 ตามลำดับ

7) ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ พบว่า บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 1-3 ปี มากที่สุด จำนวน 292 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 47.02 รองลงมา มีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 168 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 27.05 มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 121 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 19.48 และมีประสบการณ์ 7-9 ปี จำนวน 40 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 6.44 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15

**ตาราง 15** จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

(n = 621)

| ข้อมูลทั่วไป                        | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                          |               |               |
| หญิง                                | 389           | 62.64         |
| ชาย                                 | 232           | 37.36         |
| เพศทางเลือก                         | 0             | 0.00          |
| <b>รวม</b>                          | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                         |               |               |
| อายุต่ำกว่า 16 ปี                   | 0             | 0.00          |
| อายุ 16-20 ปี                       | 0             | 0.00          |
| อายุ 21-25 ปี                       | 19            | 3.06          |
| อายุ 26-30 ปี                       | 88            | 14.17         |
| อายุ 31-35 ปี                       | 110           | 17.71         |
| อายุ 36-40 ปี                       | 136           | 21.90         |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                    | 268           | 43.16         |
| <b>รวม</b>                          | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                |               |               |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า          | 9             | 1.45          |
| ปริญญาตรี                           | 453           | 72.95         |
| ปริญญาโท                            | 158           | 25.44         |
| ปริญญาเอก                           | 1             | 0.16          |
| <b>รวม</b>                          | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>ประเภทสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน</b> |               |               |
| รัฐบาล                              | 470           | 75.68         |
| เอกชน                               | 151           | 24.32         |
| <b>รวม</b>                          | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |

**ตาราง 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)**

(n = 621)

| ข้อมูลทั่วไป                                                    | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>พื้นที่ตั้งของสนามสอบ</b>                                    |               |               |
| นอกเมือง                                                        | 313           | 50.40         |
| ในเมือง                                                         | 308           | 49.60         |
| <b>รวม</b>                                                      | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>ประเภทการทดสอบที่เป็นผู้ประสานงานจัดสอบหรือกรรมการคุมสอบ</b> |               |               |
| V-NET ปวช. ปี 3                                                 | 54            | 8.70          |
| N-NET ประถมศึกษา                                                | 46            | 7.41          |
| N-NET ม.ต้น                                                     | 48            | 7.73          |
| N-NET ม.ปลาย                                                    | 52            | 8.37          |
| การทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W)                       | 45            | 7.25          |
| การวัดสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้                   | 44            | 7.09          |
| B-NET ม.ต้น                                                     | 43            | 6.92          |
| B-NET ม.ปลาย                                                    | 44            | 7.09          |
| O-NET ป.6                                                       | 40            | 6.44          |
| O-NET ม.3                                                       | 40            | 6.44          |
| O-NET ม.6                                                       | 45            | 7.25          |
| I-NET ตอนต้น                                                    | 40            | 6.44          |
| I-NET ตอนกลาง                                                   | 40            | 6.44          |
| I-NET ตอนปลาย                                                   | 40            | 6.44          |
| <b>รวม</b>                                                      | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของ สทศ.</b>                        |               |               |
| <b>ระดับศูนย์สอบ</b>                                            |               |               |
| ตัวแทนศูนย์สอบ                                                  | 31            | 54.39         |
| คณะทำงานประสานการจัดสอบ                                         | 16            | 28.07         |
| คณะทำงานการเงิน                                                 | 6             | 10.53         |
| รองประธานศูนย์สอบ                                               | 3             | 5.26          |
| คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ                                       | 1             | 1.75          |
| <b>รวม</b>                                                      | <b>57</b>     | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับสนามสอบ</b>                                             |               |               |
| กรรมการคุมสอบ                                                   | 205           | 36.35         |
| เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ                                | 190           | 33.69         |
| กรรมการกลาง                                                     | 79            | 14.01         |
| หัวหน้าสนามสอบ                                                  | 35            | 6.21          |
| เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์                                        | 27            | 4.79          |



**ตาราง 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)**

(n = 621)

| ข้อมูลทั่วไป                                | จำนวนตัวอย่าง | ร้อยละ        |
|---------------------------------------------|---------------|---------------|
| เจ้าหน้าที่พยาบาล                           | 13            | 2.30          |
| อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ดูแลระบบประจำสนามสอบ | 15            | 2.66          |
| <b>รวม</b>                                  | <b>564</b>    | <b>100.00</b> |
| <b>ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ</b>           |               |               |
| 1-3 ปี                                      | 292           | 47.02         |
| 4-6 ปี                                      | 168           | 27.05         |
| 7-9 ปี                                      | 40            | 6.44          |
| 10 ปีขึ้นไป                                 | 121           | 19.48         |
| <b>รวม</b>                                  | <b>621</b>    | <b>100.00</b> |

## 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม และ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) และ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

#### 4.2.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง

ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) และบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 และกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ดังตาราง 16

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง

(n = 7,547)

| กลุ่มเป้าหมาย                                                                    | จำนวนตัวอย่าง<br>(คน) | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|--------------------------|--------|----------------------|
| กลุ่มผู้รับบริการ<br>ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                   | 5,866                 | 4.48      | 0.786                    | 89.60  | พอใจมาก              |
| กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูล<br>การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอ<br>ใช้ข้อมูลการทดสอบ) | 1,060                 | 4.49      | 0.761                    | 89.80  | พอใจมาก              |
| กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการ<br>ทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล<br>การจัดการทดสอบ)          | 621                   | 4.55      | 0.714                    | 91.00  | พอใจมากที่สุด        |
| ภาพรวม                                                                           | 7,547                 | 4.51      | 0.754                    | 90.20  | พอใจมากที่สุด        |

#### 4.2.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบ O-NET มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 รองลงมา ผู้เข้าสอบ TEC-W ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 ผู้เข้าสอบ V-NET ปวช. ปี 3 และ B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 และ 0.809 ผู้เข้าสอบสมรรถนะ

ทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844 ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 และผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 ตามลำดับ ดังตาราง 17

**ตาราง 17** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

(n = 5,866)

| ประเภทการจัดสอบ                                         | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|------------------|
| <b>O-NET</b>                                            | <b>1,500</b>      | <b>4.58</b> | <b>0.713</b>             | <b>91.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| O-NET ป.6                                               | 500               | 4.58        | 0.710                    | 91.60        | มากที่สุด        |
| O-NET ม.3                                               | 500               | 4.54        | 0.728                    | 90.80        | มากที่สุด        |
| O-NET ม.6                                               | 500               | 4.62        | 0.702                    | 92.40        | มากที่สุด        |
| <b>I-NET</b>                                            | <b>1,200</b>      | <b>3.59</b> | <b>0.619</b>             | <b>71.80</b> | <b>มาก</b>       |
| I-NET ตอนต้น                                            | 400               | 3.56        | 0.652                    | 71.20        | มาก              |
| I-NET ตอนกลาง                                           | 400               | 3.52        | 0.662                    | 70.40        | มาก              |
| I-NET ตอนปลาย                                           | 400               | 3.69        | 0.542                    | 73.80        | มาก              |
| <b>N-NET</b>                                            | <b>1,258</b>      | <b>3.92</b> | <b>0.634</b>             | <b>78.40</b> | <b>มาก</b>       |
| N-NET ประถมศึกษา                                        | 426               | 3.61        | 0.623                    | 72.20        | มาก              |
| N-NET ม.ต้น                                             | 420               | 3.59        | 0.592                    | 71.80        | มาก              |
| N-NET ม.ปลาย                                            | 412               | 4.55        | 0.688                    | 91.00        | มากที่สุด        |
| <b>V-NET ปวช. ปี 3</b>                                  | <b>418</b>        | <b>4.40</b> | <b>0.824</b>             | <b>88.00</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>B-NET</b>                                            | <b>870</b>        | <b>4.40</b> | <b>0.809</b>             | <b>88.00</b> | <b>มาก</b>       |
| B-NET ม.3                                               | 439               | 4.33        | 0.859                    | 86.60        | มาก              |
| B-NET ม.6                                               | 431               | 4.47        | 0.759                    | 89.40        | มาก              |
| <b>สมรรถนะทางด้านการวัด<br/>และประเมินผลการเรียนรู้</b> | <b>320</b>        | <b>4.37</b> | <b>0.844</b>             | <b>87.40</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>TEC-W</b>                                            | <b>300</b>        | <b>4.47</b> | <b>0.791</b>             | <b>89.40</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อ<br/>การบริหารจัดการทดสอบ</b>    | <b>5,866</b>      | <b>4.48</b> | <b>0.786</b>             | <b>89.60</b> | <b>มาก</b>       |

**4.2.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)**

กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ O-NET และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ V-NET ปวช. ปี 3 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันและเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 และ 0.640

ตามลำดับ รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ B-NET และ TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และ 0.729 ตามลำดับ และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851 ตามลำดับ ดังตาราง 18

**ตาราง 18** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

(n = 621)

| ประเภทการทดสอบ                                          | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|------------------|
| <b>O-NET</b>                                            | <b>125</b>        | <b>4.65</b> | <b>0.557</b>             | <b>93.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| O-NET ป.6                                               | 40                | 4.73        | 0.487                    | 94.60        | มากที่สุด        |
| O-NET ม.3                                               | 40                | 4.66        | 0.559                    | 93.20        | มากที่สุด        |
| O-NET ม.6                                               | 45                | 4.56        | 0.625                    | 91.20        | มากที่สุด        |
| <b>I-NET</b>                                            | <b>120</b>        | <b>4.43</b> | <b>0.851</b>             | <b>88.60</b> | <b>มาก</b>       |
| I-NET ตอนต้น                                            | 40                | 4.39        | 0.892                    | 87.80        | มาก              |
| I-NET ตอนกลาง                                           | 40                | 4.42        | 0.885                    | 88.40        | มาก              |
| I-NET ตอนปลาย                                           | 40                | 4.47        | 0.776                    | 89.40        | มาก              |
| <b>N-NET</b>                                            | <b>146</b>        | <b>4.58</b> | <b>0.676333</b>          | <b>91.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| N-NET ประถมศึกษา                                        | 46                | 4.61        | 0.665                    | 92.20        | มากที่สุด        |
| N-NET ม.ต้น                                             | 48                | 4.58        | 0.652                    | 91.60        | มากที่สุด        |
| N-NET ม.ปลาย                                            | 52                | 4.54        | 0.712                    | 90.80        | มากที่สุด        |
| <b>V-NET ปวช. ปี 3</b>                                  | <b>54</b>         | <b>4.65</b> | <b>0.640</b>             | <b>93.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>B-NET</b>                                            | <b>87</b>         | <b>4.50</b> | <b>0.732</b>             | <b>90.00</b> | <b>มาก</b>       |
| B-NET ม.3                                               | 43                | 4.55        | 0.698                    | 91.00        | มากที่สุด        |
| B-NET ม.6                                               | 44                | 4.45        | 0.765                    | 89.00        | มาก              |
| <b>สมรรถนะทางด้านการวัด<br/>และประเมินผลการเรียนรู้</b> | <b>44</b>         | <b>4.63</b> | <b>0.619</b>             | <b>92.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>TEC-W</b>                                            | <b>45</b>         | <b>4.50</b> | <b>0.729</b>             | <b>90.00</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อ<br/>การบริหารจัดการทดสอบ</b>    | <b>621</b>        | <b>4.55</b> | <b>0.714</b>             | <b>91.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

## 4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามตัวอย่าง แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

### 4.2.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ แบ่งการนำเสนอเป็น 7 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ และ 7) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.2.2.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม

จากตาราง 19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 เมื่อพิจารณาเป็น

รายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.849 และประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851 ตามลำดับ

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 รองลงมา ประเด็นการประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 และประเด็นการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823 ตามลำดับ

3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.645 รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 และประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666 รองลงมา ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมอร์ส คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.747 และประเด็นมีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 ตามลำดับ

5) ด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) (สำหรับผู้เข้าสอบด้วยระบบดิจิทัล) พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 และประเด็นเวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 ตามลำดับ

**ตาราง 19** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(n = 5,866)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                                                       | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b>  |                                                                                                               | <b>4.34</b> | <b>0.848</b>         | <b>86.80</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                  | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                           | 4.42        | 0.848                | 88.40        | มาก              |
| 2                                                  | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 4.35        | 0.849                | 87.00        | มาก              |
| 3                                                  | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 4.33        | 0.851                | 86.60        | มาก              |
| 4                                                  | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                               | 4.32        | 0.842                | 86.40        | มาก              |
| 5                                                  | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 4.29        | 0.851                | 85.80        | มาก              |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                     |                                                                                                               | <b>4.43</b> | <b>0.832</b>         | <b>88.60</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                  | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบ เข้าถึงง่าย                                                                    | 4.33        | 0.873                | 86.60        | มาก              |
| 2                                                  | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะ และ TEC-W)                                 | 4.32        | 0.965                | 86.40        | มาก              |
| 3                                                  | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                       | 4.47        | 0.823                | 89.40        | มาก              |
| 4                                                  | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 4.54        | 0.734                | 90.80        | มากที่สุด        |
| 5                                                  | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 4.49        | 0.764                | 89.80        | มาก              |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)</b> |                                                                                                               | <b>4.58</b> | <b>0.722</b>         | <b>91.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                  | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                        | 4.51        | 0.783                | 90.20        | มากที่สุด        |
| 2                                                  | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                        | 4.64        | 0.645                | 92.80        | มากที่สุด        |
| 3                                                  | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 4.63        | 0.673                | 92.60        | มากที่สุด        |
| 4                                                  | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                   | 4.51        | 0.783                | 90.20        | มากที่สุด        |

**ตาราง 19 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ**

(n = 5,866)

| ที่                                                                                        | ประเด็น                                                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ</b>                                                      |                                                                                                                                          | <b>4.53</b> | <b>0.767</b>         | <b>90.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                                          | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.53        | 0.780                | 90.60        | มากที่สุด        |
| 2                                                                                          | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.63        | 0.666                | 92.60        | มากที่สุด        |
| 3                                                                                          | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                    | 4.56        | 0.747                | 91.20        | มากที่สุด        |
| 4                                                                                          | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 4.48        | 0.797                | 89.60        | มาก              |
| 5                                                                                          | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 4.49        | 0.817                | 89.80        | มาก              |
| 6                                                                                          | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                           | 4.50        | 0.793                | 90.00        | มาก              |
| <b>ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)</b>                |                                                                                                                                          | <b>4.51</b> | <b>0.762</b>         | <b>90.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                                          | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 4.48        | 0.783                | 89.60        | มาก              |
| 2                                                                                          | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 4.51        | 0.754                | 90.20        | มากที่สุด        |
| 3                                                                                          | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 4.53        | 0.717                | 90.60        | มากที่สุด        |
| 4                                                                                          | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 4.50        | 0.795                | 90.00        | มาก              |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b> |                                                                                                                                          | <b>4.48</b> | <b>0.786</b>         | <b>89.60</b> | <b>มาก</b>       |



#### 4.2.2.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

จากตาราง 20 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และ ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง เพศชาย และเพศทางเลือก มีภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 รองลงมา เพศทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867 และเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบเพศทางเลือก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.001 ตามลำดับ

ตาราง 20 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

(n = 5,866)

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                  | ภาพรวม |       |           | เพศ  |       |           |      |       |           |             |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|------|-------|-----------|------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                          |        |       |           | ชาย  |       |           | หญิง |       |           | เพศทางเลือก |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                          | M      | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                          | 4.34   | 0.848 | มาก       | 4.34 | 0.855 | มาก       | 4.34 | 0.840 | มาก       | 4.33        | 0.953 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 4.42   | 0.848 | มาก       | 4.40 | 0.867 | มาก       | 4.43 | 0.832 | มาก       | 4.42        | 0.851 | มาก       |
| 2                                                                    | 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                           | 4.35   | 0.849 | มาก       | 4.37 | 0.850 | มาก       | 4.34 | 0.845 | มาก       | 4.36        | 0.998 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 4.33   | 0.851 | มาก       | 4.34 | 0.847 | มาก       | 4.32 | 0.852 | มาก       | 4.20        | 0.962 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 4.32   | 0.842 | มาก       | 4.31 | 0.853 | มาก       | 4.32 | 0.830 | มาก       | 4.34        | 0.979 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 4.29   | 0.851 | มาก       | 4.30 | 0.860 | มาก       | 4.29 | 0.841 | มาก       | 4.31        | 0.974 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                          | 4.43   | 0.832 | มาก       | 4.39 | 0.881 | มาก       | 4.45 | 0.802 | มาก       | 4.65        | 0.639 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                | 4.33   | 0.873 | มาก       | 4.22 | 1.045 | มาก       | 4.38 | 0.777 | มาก       | 4.71        | 0.488 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรณฯ และ TEC-W)                                                              | 4.32   | 0.965 | มาก       | 4.28 | 0.985 | มาก       | 4.34 | 0.960 | มาก       | 4.86        | 0.378 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                  | 4.47   | 0.823 | มาก       | 4.47 | 0.832 | มาก       | 4.46 | 0.816 | มาก       | 4.61        | 0.726 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.54   | 0.734 | มากที่สุด | 4.52 | 0.757 | มากที่สุด | 4.55 | 0.712 | มากที่สุด | 4.63        | 0.787 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 4.49   | 0.764 | มาก       | 4.47 | 0.787 | มาก       | 4.51 | 0.743 | มากที่สุด | 4.44        | 0.814 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                          | 4.58   | 0.722 | มากที่สุด | 4.53 | 0.762 | มากที่สุด | 4.62 | 0.682 | มากที่สุด | 4.56        | 0.831 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                   | 4.53   | 0.785 | มากที่สุด | 4.47 | 0.840 | มาก       | 4.57 | 0.729 | มากที่สุด | 4.50        | 0.959 | มาก       |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 4.51   | 0.783 | มากที่สุด | 4.47 | 0.814 | มาก       | 4.54 | 0.754 | มากที่สุด | 4.42        | 0.869 | มาก       |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 4.64   | 0.645 | มากที่สุด | 4.59 | 0.677 | มากที่สุด | 4.68 | 0.613 | มากที่สุด | 4.72        | 0.701 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 4.63   | 0.673 | มากที่สุด | 4.59 | 0.716 | มากที่สุด | 4.67 | 0.630 | มากที่สุด | 4.58        | 0.793 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                          | 4.53   | 0.767 | มากที่สุด | 4.49 | 0.795 | มาก       | 4.57 | 0.735 | มากที่สุด | 4.36        | 0.913 | มาก       |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.53   | 0.780 | มากที่สุด | 4.48 | 0.824 | มาก       | 4.57 | 0.735 | มากที่สุด | 4.39        | 0.936 | มาก       |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.63   | 0.666 | มากที่สุด | 4.60 | 0.702 | มากที่สุด | 4.66 | 0.632 | มากที่สุด | 4.63        | 0.745 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                    | 4.56   | 0.747 | มากที่สุด | 4.51 | 0.794 | มากที่สุด | 4.61 | 0.693 | มากที่สุด | 4.45        | 0.832 | มาก       |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องนำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                          | 4.48   | 0.797 | มาก       | 4.43 | 0.823 | มาก       | 4.52 | 0.770 | มากที่สุด | 4.39        | 0.884 | มาก       |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 4.49   | 0.817 | มาก       | 4.47 | 0.832 | มาก       | 4.51 | 0.796 | มากที่สุด | 4.11        | 1.114 | มาก       |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                           | 4.50   | 0.793 | มาก       | 4.47 | 0.794 | มาก       | 4.54 | 0.784 | มากที่สุด | 4.19        | 0.969 | มาก       |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                          | 4.51   | 0.762 | มากที่สุด | 4.47 | 0.775 | มาก       | 4.55 | 0.739 | มากที่สุด | 4.40        | 1.001 | มาก       |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 4.48   | 0.783 | มาก       | 4.41 | 0.832 | มาก       | 4.55 | 0.719 | มากที่สุด | 4.38        | 0.962 | มาก       |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 4.51   | 0.754 | มากที่สุด | 4.47 | 0.760 | มาก       | 4.55 | 0.737 | มากที่สุด | 4.36        | 1.055 | มาก       |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 4.53   | 0.717 | มากที่สุด | 4.50 | 0.733 | มาก       | 4.56 | 0.696 | มากที่สุด | 4.45        | 0.861 | มาก       |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 4.50   | 0.795 | มาก       | 4.48 | 0.774 | มาก       | 4.52 | 0.804 | มากที่สุด | 4.40        | 1.127 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ                             |                                                                                                                                          | 4.48   | 0.786 | มาก       | 4.44 | 0.814 | มาก       | 4.50 | 0.759 | มาก       | 4.46        | 0.867 | มาก       |

#### 4.2.2.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ

จากตาราง 21 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 และช่วงอายุ 10-15 ปี และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 และ 0.783 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 10-15 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 รองลงมา ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.790 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 16-20 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.763 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.830 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.846 ตามลำดับ

ตาราง 21 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ

(n = 5,866)

| ที่ | ประเด็น                                                                                                                                  | ภาพรวม      |              |                  | ช่วงอายุ    |              |                  |             |              |                  |             |              |                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
|     |                                                                                                                                          |             |              |                  | 10-15 ปี    |              |                  | 16-20 ปี    |              |                  | 21-25 ปี    |              |                  |
|     |                                                                                                                                          | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            |
|     | <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                        | <b>4.34</b> | <b>0.848</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.35</b> | <b>0.840</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.36</b> | <b>0.838</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.37</b> | <b>0.837</b> | <b>มาก</b>       |
| 1   | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 4.42        | 0.848        | มาก              | 4.46        | 0.824        | มาก              | 4.41        | 0.849        | มาก              | 4.39        | 0.881        | มาก              |
| 2   | 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                           | 4.35        | 0.849        | มาก              | 4.39        | 0.818        | มาก              | 4.37        | 0.840        | มาก              | 4.36        | 0.865        | มาก              |
| 3   | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 4.33        | 0.851        | มาก              | 4.34        | 0.846        | มาก              | 4.33        | 0.849        | มาก              | 4.39        | 0.812        | มาก              |
| 4   | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 4.32        | 0.842        | มาก              | 4.33        | 0.849        | มาก              | 4.34        | 0.825        | มาก              | 4.34        | 0.786        | มาก              |
| 5   | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 4.29        | 0.851        | มาก              | 4.23        | 0.863        | มาก              | 4.34        | 0.828        | มาก              | 4.37        | 0.839        | มาก              |
|     | <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                           | <b>4.43</b> | <b>0.832</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.49</b> | <b>0.790</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.54</b> | <b>0.706</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.36</b> | <b>0.879</b> | <b>มาก</b>       |
| 1   | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                | 4.33        | 0.873        | มาก              | -           | -            | -                | 4.76        | 0.539        | มากที่สุด        | 4.22        | 0.976        | มาก              |
| 2   | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                           | 4.32        | 0.965        | มาก              | -           | -            | -                | 4.38        | 0.740        | มาก              | 4.17        | 1.126        | มาก              |
| 3   | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                  | 4.47        | 0.823        | มาก              | 4.48        | 0.836        | มาก              | 4.48        | 0.793        | มาก              | 4.42        | 0.845        | มาก              |
| 4   | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.54        | 0.734        | มากที่สุด        | 4.54        | 0.723        | มากที่สุด        | 4.55        | 0.728        | มากที่สุด        | 4.50        | 0.751        | มาก              |
| 5   | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 4.49        | 0.764        | มาก              | 4.46        | 0.810        | มาก              | 4.52        | 0.729        | มากที่สุด        | 4.47        | 0.699        | มาก              |
|     | <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)</b>                                                                                       | <b>4.58</b> | <b>0.722</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.56</b> | <b>0.749</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.58</b> | <b>0.707</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.59</b> | <b>0.701</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                   | 4.53        | 0.785        | มากที่สุด        | 4.51        | 0.803        | มากที่สุด        | 4.52        | 0.777        | มากที่สุด        | 4.53        | 0.824        | มากที่สุด        |
| 2   | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 4.51        | 0.783        | มากที่สุด        | 4.50        | 0.798        | มาก              | 4.50        | 0.778        | มาก              | 4.51        | 0.709        | มากที่สุด        |
| 3   | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 4.64        | 0.645        | มากที่สุด        | 4.62        | 0.686        | มากที่สุด        | 4.66        | 0.604        | มากที่สุด        | 4.65        | 0.636        | มากที่สุด        |
| 4   | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 4.63        | 0.673        | มากที่สุด        | 4.59        | 0.709        | มากที่สุด        | 4.63        | 0.669        | มากที่สุด        | 4.68        | 0.635        | มากที่สุด        |
|     | <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ</b>                                                                                                    | <b>4.53</b> | <b>0.767</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.49</b> | <b>0.798</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.53</b> | <b>0.764</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.58</b> | <b>0.694</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.53        | 0.780        | มากที่สุด        | 4.55        | 0.759        | มากที่สุด        | 4.50        | 0.795        | มาก              | 4.54        | 0.763        | มากที่สุด        |
| 2   | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.63        | 0.666        | มากที่สุด        | 4.65        | 0.658        | มากที่สุด        | 4.62        | 0.693        | มากที่สุด        | 4.62        | 0.611        | มากที่สุด        |
| 3   | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                    | 4.56        | 0.747        | มากที่สุด        | 4.50        | 0.810        | มาก              | 4.56        | 0.731        | มากที่สุด        | 4.63        | 0.662        | มากที่สุด        |
| 4   | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องนั่ง ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                        | 4.48        | 0.797        | มาก              | 4.41        | 0.861        | มาก              | 4.51        | 0.774        | มากที่สุด        | 4.53        | 0.737        | มากที่สุด        |
| 5   | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 4.49        | 0.817        | มาก              | 4.40        | 0.860        | มาก              | 4.52        | 0.796        | มากที่สุด        | 4.59        | 0.673        | มากที่สุด        |
| 6   | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                           | 4.50        | 0.793        | มาก              | 4.42        | 0.841        | มาก              | 4.49        | 0.793        | มาก              | 4.56        | 0.717        | มากที่สุด        |
|     | <b>ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)</b>                                                              | <b>4.51</b> | <b>0.762</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.52</b> | <b>0.768</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.52</b> | <b>0.746</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.47</b> | <b>0.753</b> | <b>มาก</b>       |
| 1   | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 4.48        | 0.783        | มาก              | 4.48        | 0.781        | มาก              | 4.47        | 0.797        | มาก              | 4.45        | 0.740        | มาก              |
| 2   | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 4.51        | 0.754        | มากที่สุด        | 4.52        | 0.753        | มากที่สุด        | 4.54        | 0.731        | มากที่สุด        | 4.45        | 0.776        | มาก              |
| 3   | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 4.53        | 0.717        | มากที่สุด        | 4.55        | 0.730        | มากที่สุด        | 4.53        | 0.712        | มากที่สุด        | 4.51        | 0.735        | มากที่สุด        |
| 4   | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 4.50        | 0.795        | มาก              | 4.52        | 0.806        | มากที่สุด        | 4.55        | 0.744        | มากที่สุด        | 4.46        | 0.762        | มาก              |
|     | <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ</b>                                                                                          | <b>4.48</b> | <b>0.786</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.48</b> | <b>0.789</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.51</b> | <b>0.752</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.47</b> | <b>0.773</b> | <b>มาก</b>       |

**ตาราง 21 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ (n = 5,866)**

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                 | ช่วงอายุ |       |           |          |       |           |          |       |           |             |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                         | 26-30 ปี |       |           | 31-35 ปี |       |           | 36-40 ปี |       |           | 41 ปีขึ้นไป |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                         | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                         | 4.26     | 0.883 | มาก       | 4.26     | 0.876 | มาก       | 4.20     | 0.938 | มาก       | 4.29        | 0.896 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                     | 4.29     | 0.872 | มาก       | 4.31     | 0.876 | มาก       | 4.26     | 0.956 | มาก       | 4.35        | 0.884 | มาก       |
| 2                                                                    | 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                          | 4.20     | 0.932 | มาก       | 4.22     | 0.946 | มาก       | 4.14     | 0.986 | มาก       | 4.23        | 0.918 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                           | 4.30     | 0.869 | มาก       | 4.28     | 0.837 | มาก       | 4.20     | 0.938 | มาก       | 4.32        | 0.888 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                       | 4.30     | 0.838 | มาก       | 4.18     | 0.888 | มาก       | 4.13     | 0.938 | มาก       | 4.21        | 0.891 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                  | 4.23     | 0.902 | มาก       | 4.30     | 0.835 | มาก       | 4.25     | 0.873 | มาก       | 4.32        | 0.898 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                         | 4.43     | 0.803 | มาก       | 4.43     | 0.799 | มาก       | 4.33     | 0.946 | มาก       | 4.44        | 0.846 | มาก       |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                               | 4.32     | 0.890 | มาก       | 4.29     | 0.879 | มาก       | 4.27     | 0.908 | มาก       | 4.39        | 0.828 | มาก       |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมัครคณะฯ และ TEC-W)                                                         | 4.34     | 0.905 | มาก       | 4.35     | 0.944 | มาก       | 4.31     | 0.974 | มาก       | 4.35        | 0.974 | มาก       |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                 | 4.41     | 0.783 | มาก       | 4.41     | 0.809 | มาก       | 4.28     | 1.009 | มาก       | 4.45        | 0.877 | มาก       |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อนักมีสิทธิสอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.56     | 0.703 | มากที่สุด | 4.59     | 0.693 | มากที่สุด | 4.37     | 0.944 | มาก       | 4.53        | 0.776 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                        | 4.54     | 0.733 | มากที่สุด | 4.51     | 0.668 | มากที่สุด | 4.41     | 0.897 | มาก       | 4.49        | 0.773 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                         | 4.60     | 0.707 | มากที่สุด | 4.66     | 0.627 | มากที่สุด | 4.53     | 0.835 | มากที่สุด | 4.65        | 0.647 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                  | 4.50     | 0.868 | มาก       | 4.64     | 0.601 | มากที่สุด | 4.49     | 0.883 | มาก       | 4.60        | 0.668 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                  | 4.54     | 0.719 | มากที่สุด | 4.52     | 0.780 | มากที่สุด | 4.43     | 0.983 | มาก       | 4.58        | 0.736 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                         | 4.63     | 0.624 | มากที่สุด | 4.67     | 0.630 | มากที่สุด | 4.57     | 0.763 | มากที่สุด | 4.65        | 0.649 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                             | 4.71     | 0.616 | มากที่สุด | 4.80     | 0.497 | มากที่สุด | 4.63     | 0.711 | มากที่สุด | 4.77        | 0.534 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                         | 4.54     | 0.763 | มากที่สุด | 4.57     | 0.709 | มากที่สุด | 4.50     | 0.830 | มาก       | 4.62        | 0.677 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อนักมีสิทธิสอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.50     | 0.850 | มาก       | 4.54     | 0.786 | มากที่สุด | 4.51     | 0.874 | มากที่สุด | 4.58        | 0.723 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                          | 4.62     | 0.672 | มากที่สุด | 4.62     | 0.623 | มากที่สุด | 4.57     | 0.698 | มากที่สุด | 4.71        | 0.553 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                   | 4.53     | 0.782 | มากที่สุด | 4.57     | 0.702 | มากที่สุด | 4.45     | 0.909 | มาก       | 4.70        | 0.635 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องนำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 4.52     | 0.660 | มากที่สุด | 4.53     | 0.744 | มากที่สุด | 4.53     | 0.653 | มากที่สุด | 4.56        | 0.686 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                | 4.53     | 0.850 | มากที่สุด | 4.55     | 0.720 | มากที่สุด | 4.44     | 0.968 | มาก       | 4.61        | 0.719 | มากที่สุด |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                          | 4.56     | 0.763 | มากที่สุด | 4.62     | 0.677 | มากที่สุด | 4.51     | 0.878 | มากที่สุด | 4.58        | 0.747 | มากที่สุด |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                         | 4.47     | 0.766 | มาก       | 4.54     | 0.704 | มากที่สุด | 4.42     | 0.807 | มาก       | 4.39        | 0.851 | มาก       |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                            | 4.50     | 0.783 | มาก       | 4.56     | 0.641 | มากที่สุด | 4.42     | 0.818 | มาก       | 4.48        | 0.801 | มาก       |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                               | 4.46     | 0.791 | มาก       | 4.47     | 0.798 | มาก       | 4.40     | 0.850 | มาก       | 4.45        | 0.789 | มาก       |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                        | 4.52     | 0.678 | มากที่สุด | 4.59     | 0.638 | มากที่สุด | 4.46     | 0.707 | มาก       | 4.46        | 0.784 | มาก       |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                  | 4.39     | 0.810 | มาก       | 4.53     | 0.737 | มากที่สุด | 4.41     | 0.851 | มาก       | 4.16        | 1.029 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการจัดสอบ                            |                                                                                                                                         | 4.46     | 0.784 | มาก       | 4.49     | 0.743 | มาก       | 4.40     | 0.871 | มาก       | 4.48        | 0.783 | มาก       |

#### 4.2.2.1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)

จากตาราง 22 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกาทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.517 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 และระดับการศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.929 ตามลำดับ และจำแนกตามระดับการศึกษา (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.517 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.381 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.406 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.820 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.866 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.929 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.015 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.883 ตามลำดับ

ตาราง 22 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 5,866)

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                   | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา              |       |           |           |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                           |        |       |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                           | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                           | 4.15   | 0.944 | มาก       | 4.41                       | 0.867 | มาก       | 4.13      | 0.925 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                       | 4.20   | 0.952 | มาก       | 4.65                       | 0.646 | มากที่สุด | 4.16      | 0.958 | มาก       |
| 2                                                                    | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                               | 4.05   | 0.981 | มาก       | 4.38                       | 0.985 | มาก       | 4.04      | 0.960 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                             | 4.20   | 0.915 | มาก       | 4.24                       | 0.955 | มาก       | 4.20      | 0.856 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                         | 4.10   | 0.941 | มาก       | 4.18                       | 0.968 | มาก       | 4.12      | 0.921 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                    | 4.20   | 0.929 | มาก       | 4.62                       | 0.779 | มากที่สุด | 4.15      | 0.930 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                           | 4.38   | 0.877 | มาก       | 4.78                       | 0.492 | มากที่สุด | 4.32      | 0.884 | มาก       |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                 | 4.33   | 0.873 | มาก       | 4.85                       | 0.436 | มากที่สุด | 4.26      | 0.874 | มาก       |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                            | 4.32   | 0.965 | มาก       | 4.56                       | 0.660 | มากที่สุด | 4.28      | 0.994 | มาก       |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                   | 4.35   | 0.924 | มาก       | 4.91                       | 0.288 | มากที่สุด | 4.25      | 0.950 | มาก       |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                             | 4.45   | 0.831 | มาก       | 4.82                       | 0.521 | มากที่สุด | 4.41      | 0.809 | มาก       |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                          | 4.45   | 0.791 | มาก       | 4.76                       | 0.554 | มากที่สุด | 4.40      | 0.794 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                           | 4.58   | 0.738 | มากที่สุด | 4.85                       | 0.381 | มากที่สุด | 4.53      | 0.748 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 4.51   | 0.793 | มากที่สุด | 4.76                       | 0.496 | มากที่สุด | 4.46      | 0.827 | มาก       |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                    | 4.48   | 0.853 | มาก       | 4.79                       | 0.410 | มากที่สุด | 4.44      | 0.846 | มาก       |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                           | 4.61   | 0.695 | มากที่สุด | 4.91                       | 0.379 | มากที่สุด | 4.56      | 0.692 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                               | 4.72   | 0.610 | มากที่สุด | 4.94                       | 0.239 | มากที่สุด | 4.66      | 0.628 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                           | 4.55   | 0.752 | มากที่สุด | 4.84                       | 0.406 | มากที่สุด | 4.52      | 0.758 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.50   | 0.821 | มาก       | 4.82                       | 0.459 | มากที่สุด | 4.44      | 0.869 | มาก       |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                            | 4.60   | 0.676 | มากที่สุด | 4.71                       | 0.524 | มากที่สุด | 4.57      | 0.695 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                     | 4.57   | 0.745 | มากที่สุด | 4.91                       | 0.288 | มากที่สุด | 4.54      | 0.733 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                          | 4.53   | 0.708 | มากที่สุด | 4.76                       | 0.496 | มากที่สุด | 4.51      | 0.711 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                  | 4.55   | 0.801 | มากที่สุด | 4.91                       | 0.288 | มากที่สุด | 4.53      | 0.775 | มากที่สุด |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                            | 4.56   | 0.763 | มากที่สุด | 4.91                       | 0.379 | มากที่สุด | 4.50      | 0.764 | มาก       |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                           | 4.44   | 0.804 | มาก       | 4.79                       | 0.439 | มากที่สุด | 4.43      | 0.787 | มาก       |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                              | 4.48   | 0.770 | มาก       | 4.88                       | 0.327 | มากที่สุด | 4.46      | 0.767 | มาก       |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                 | 4.44   | 0.818 | มาก       | 4.91                       | 0.288 | มากที่สุด | 4.42      | 0.814 | มาก       |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                          | 4.51   | 0.725 | มากที่สุด | 4.79                       | 0.479 | มากที่สุด | 4.52      | 0.690 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                    | 4.32   | 0.901 | มาก       | 4.56                       | 0.660 | มากที่สุด | 4.33      | 0.877 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ                             |                                                                                                                                           | 4.42   | 0.823 | มาก       | 4.73                       | 0.517 | มากที่สุด | 4.39      | 0.820 | มาก       |



ตาราง 22 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 5,866)

| ที่                                                              | ประเด็น                                                                                                                                 | ระดับการศึกษา |       |           |           |       |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                                  |                                                                                                                                         | ปริญญาโท      |       |           | ปริญญาเอก |       |           |
|                                                                  |                                                                                                                                         | M             | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                       |                                                                                                                                         | 4.13          | 0.984 | มาก       | 4.21      | 0.892 | มาก       |
| 1                                                                | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                     | 4.17          | 0.976 | มาก       | 4.43      | 0.843 | มาก       |
| 2                                                                | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                             | 4.00          | 1.024 | มาก       | 4.09      | 0.848 | มาก       |
| 3                                                                | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                           | 4.17          | 1.000 | มาก       | 4.30      | 0.974 | มาก       |
| 4                                                                | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                       | 4.07          | 0.981 | มาก       | 3.96      | 0.878 | มาก       |
| 5                                                                | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                  | 4.22          | 0.937 | มาก       | 4.26      | 0.915 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                          |                                                                                                                                         | 4.43          | 0.866 | มาก       | 4.29      | 1.070 | มาก       |
| 1                                                                | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                               | 4.40          | 0.846 | มาก       | 4.04      | 1.224 | มาก       |
| 2                                                                | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                          | 4.36          | 0.972 | มาก       | 4.35      | 0.775 | มาก       |
| 3                                                                | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                 | 4.45          | 0.861 | มาก       | 4.13      | 1.254 | มาก       |
| 4                                                                | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิสอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.47          | 0.851 | มาก       | 4.43      | 1.199 | มาก       |
| 5                                                                | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                        | 4.47          | 0.798 | มาก       | 4.52      | 0.898 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                      |                                                                                                                                         | 4.62          | 0.741 | มากที่สุด | 4.59      | 0.786 | มากที่สุด |
| 1                                                                | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                  | 4.57          | 0.752 | มากที่สุด | 4.48      | 0.898 | มาก       |
| 2                                                                | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                  | 4.52          | 0.862 | มากที่สุด | 4.26      | 1.214 | มาก       |
| 3                                                                | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                         | 4.63          | 0.751 | มากที่สุด | 4.87      | 0.344 | มากที่สุด |
| 4                                                                | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                             | 4.77          | 0.599 | มากที่สุด | 4.74      | 0.689 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                   |                                                                                                                                         | 4.58          | 0.738 | มากที่สุด | 4.46      | 1.015 | มาก       |
| 1                                                                | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิสอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.52          | 0.761 | มากที่สุด | 4.70      | 0.876 | มากที่สุด |
| 2                                                                | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                          | 4.65          | 0.619 | มากที่สุด | 4.43      | 0.992 | มาก       |
| 3                                                                | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                   | 4.60          | 0.780 | มากที่สุด | 4.43      | 0.945 | มาก       |
| 4                                                                | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                        | 4.54          | 0.728 | มากที่สุด | 4.57      | 0.728 | มากที่สุด |
| 5                                                                | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                | 4.55          | 0.809 | มากที่สุด | 4.39      | 1.373 | มาก       |
| 6                                                                | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                          | 4.64          | 0.728 | มากที่สุด | 4.26      | 1.176 | มาก       |
| การใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                         | 4.40          | 0.852 | มาก       | 4.40      | 0.883 | มาก       |
| 1                                                                | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                            | 4.47          | 0.792 | มาก       | 4.43      | 0.945 | มาก       |
| 2                                                                | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                               | 4.41          | 0.824 | มาก       | 4.26      | 1.137 | มาก       |
| 3                                                                | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                        | 4.45          | 0.809 | มาก       | 4.52      | 0.665 | มากที่สุด |
| 4                                                                | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                  | 4.25          | 0.982 | มาก       | 4.39      | 0.783 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                      |                                                                                                                                         | 4.43          | 0.836 | มาก       | 4.39      | 0.929 | มาก       |

#### 4.2.2.1.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)

จากตาราง 23 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า ประเภทอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 รองลงมา หน่วยงานภาครัฐและองค์กรธุรกิจ/บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 และ 0.813 ตามลำดับ และสถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.907 ตามลำดับ และจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.658 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 และด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793 และ 0.799 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรธุรกิจ/บริษัท พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.850 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.907 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.864 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.862 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.909 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอื่น ๆ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.545 รองลงมา ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.667 ตามลำดับ

**ตาราง 23** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

(n = 5,866)

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                  | ภาพรวม |       |           | ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน |       |           |                     |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-----------------------------|-------|-----------|---------------------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                          |        |       |           | หน่วยงานภาครัฐ              |       |           | องค์กรธุรกิจ/บริษัท |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                          | M      | SD    | แปลผล     | M                           | SD    | แปลผล     | M                   | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                          | 4.15   | 0.944 | มาก       | 4.20                        | 0.879 | มาก       | 4.38                | 0.850 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 4.20   | 0.952 | มาก       | 4.20                        | 0.889 | มาก       | 4.40                | 0.866 | มาก       |
| 2                                                                    | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                              | 4.05   | 0.981 | มาก       | 4.12                        | 0.927 | มาก       | 4.36                | 0.810 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 4.20   | 0.915 | มาก       | 4.28                        | 0.855 | มาก       | 4.44                | 0.768 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 4.10   | 0.941 | มาก       | 4.14                        | 0.863 | มาก       | 4.36                | 0.860 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 4.20   | 0.929 | มาก       | 4.27                        | 0.861 | มาก       | 4.32                | 0.945 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                          | 4.38   | 0.877 | มาก       | 4.45                        | 0.793 | มาก       | 4.22                | 1.066 | มาก       |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                | 4.33   | 0.873 | มาก       | 4.38                        | 0.789 | มาก       | 3.96                | 1.306 | มาก       |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                           | 4.32   | 0.965 | มาก       | 4.48                        | 0.830 | มาก       | 4.00                | 1.291 | มาก       |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                  | 4.35   | 0.924 | มาก       | 4.45                        | 0.851 | มาก       | 4.24                | 1.091 | มาก       |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.45   | 0.831 | มาก       | 4.48                        | 0.754 | มาก       | 4.48                | 0.872 | มาก       |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 4.45   | 0.791 | มาก       | 4.47                        | 0.741 | มาก       | 4.44                | 0.768 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                          | 4.58   | 0.738 | มากที่สุด | 4.60                        | 0.680 | มากที่สุด | 4.74                | 0.632 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                   | 4.51   | 0.793 | มากที่สุด | 4.54                        | 0.740 | มากที่สุด | 4.68                | 0.852 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 4.48   | 0.853 | มาก       | 4.53                        | 0.732 | มากที่สุด | 4.56                | 0.870 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 4.61   | 0.695 | มากที่สุด | 4.58                        | 0.715 | มากที่สุด | 4.88                | 0.332 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 4.72   | 0.610 | มากที่สุด | 4.76                        | 0.532 | มากที่สุด | 4.84                | 0.473 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                          | 4.55   | 0.752 | มากที่สุด | 4.62                        | 0.658 | มากที่สุด | 4.57                | 0.688 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.50   | 0.821 | มาก       | 4.59                        | 0.718 | มากที่สุด | 4.64                | 0.490 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.60   | 0.676 | มากที่สุด | 4.67                        | 0.573 | มากที่สุด | 4.56                | 0.768 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ มาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                     | 4.57   | 0.745 | มากที่สุด | 4.61                        | 0.654 | มากที่สุด | 4.64                | 0.638 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 4.53   | 0.708 | มากที่สุด | 4.57                        | 0.646 | มากที่สุด | 4.52                | 0.823 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 4.55   | 0.801 | มากที่สุด | 4.63                        | 0.694 | มากที่สุด | 4.64                | 0.638 | มากที่สุด |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                           | 4.56   | 0.763 | มากที่สุด | 4.65                        | 0.662 | มากที่สุด | 4.44                | 0.768 | มาก       |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                          | 4.44   | 0.804 | มาก       | 4.45                        | 0.799 | มาก       | 4.37                | 0.833 | มาก       |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 4.48   | 0.770 | มาก       | 4.47                        | 0.790 | มาก       | 4.36                | 0.810 | มาก       |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 4.44   | 0.818 | มาก       | 4.44                        | 0.812 | มาก       | 4.68                | 0.748 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 4.51   | 0.725 | มากที่สุด | 4.52                        | 0.723 | มากที่สุด | 4.32                | 0.802 | มาก       |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 4.32   | 0.901 | มาก       | 4.35                        | 0.869 | มาก       | 4.12                | 0.971 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ                             |                                                                                                                                          | 4.42   | 0.823 | มาก       | 4.46                        | 0.762 | มาก       | 4.46                | 0.813 | มาก       |

**ตาราง 23 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน**

(n = 5,866)

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                 | ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน   |       |           |                     |       |       |        |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|-----------|---------------------|-------|-------|--------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                         | สถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย |       |           | ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน |       |       | อื่น ๆ |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                         | M                             | SD    | แปลผล     | M                   | SD    | แปลผล | M      | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                         | 4.02                          | 1.030 | มาก       | 4.24                | 0.909 | มาก   | 4.30   | 0.916 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                     | 4.12                          | 1.043 | มาก       | 4.10                | 1.287 | มาก   | 4.48   | 0.821 | มาก       |
| 2                                                                    | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                             | 3.88                          | 1.059 | มาก       | 4.20                | 0.789 | มาก   | 4.20   | 0.978 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                           | 4.04                          | 0.986 | มาก       | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.18   | 0.971 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                       | 4.00                          | 1.042 | มาก       | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.16   | 0.987 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                  | 4.04                          | 1.019 | มาก       | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.48   | 0.821 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                         | 4.26                          | 0.974 | มาก       | 4.18                | 0.834 | มาก   | 4.62   | 0.674 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                               | 4.27                          | 0.941 | มาก       | 4.10                | 0.876 | มาก   | 4.59   | 0.693 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                          | 4.08                          | 1.093 | มาก       | 4.40                | 0.699 | มาก   | 4.57   | 0.695 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                 | 4.18                          | 1.015 | มาก       | 3.90                | 0.876 | มาก   | 4.61   | 0.655 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อนักมีสิทธิสอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.37                          | 0.946 | มาก       | 4.40                | 0.843 | มาก   | 4.66   | 0.680 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                        | 4.39                          | 0.875 | มาก       | 4.10                | 0.876 | มาก   | 4.66   | 0.645 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                         | 4.51                          | 0.835 | มากที่สุด | 4.28                | 0.829 | มาก   | 4.70   | 0.545 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                  | 4.44                          | 0.895 | มาก       | 4.40                | 0.699 | มาก   | 4.59   | 0.542 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                  | 4.36                          | 1.014 | มาก       | 4.10                | 0.994 | มาก   | 4.68   | 0.639 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                         | 4.61                          | 0.724 | มากที่สุด | 4.30                | 0.675 | มาก   | 4.77   | 0.476 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                             | 4.64                          | 0.706 | มากที่สุด | 4.30                | 0.949 | มาก   | 4.77   | 0.522 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                         | 4.46                          | 0.864 | มาก       | 4.17                | 0.933 | มาก   | 4.63   | 0.667 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อนักมีสิทธิสอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.33                          | 0.977 | มาก       | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.64   | 0.650 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                          | 4.53                          | 0.768 | มากที่สุด | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.55   | 0.730 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                   | 4.49                          | 0.892 | มาก       | 4.40                | 0.699 | มาก   | 4.70   | 0.553 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                        | 4.50                          | 0.739 | มาก       | 4.00                | 1.054 | มาก   | 4.55   | 0.791 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                | 4.41                          | 0.956 | มาก       | 4.30                | 0.949 | มาก   | 4.68   | 0.601 | มากที่สุด |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                          | 4.48                          | 0.851 | มาก       | 3.70                | 1.252 | มาก   | 4.68   | 0.674 | มากที่สุด |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                         | 4.40                          | 0.831 | มาก       | 4.20                | 0.805 | มาก   | 4.68   | 0.614 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                            | 4.48                          | 0.774 | มาก       | 4.50                | 0.527 | มาก   | 4.66   | 0.608 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                               | 4.39                          | 0.849 | มาก       | 3.90                | 0.876 | มาก   | 4.70   | 0.632 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                        | 4.47                          | 0.738 | มาก       | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.77   | 0.522 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                  | 4.26                          | 0.961 | มาก       | 4.10                | 0.994 | มาก   | 4.57   | 0.695 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ                             |                                                                                                                                         | 4.33                          | 0.907 | มาก       | 4.21                | 0.862 | มาก   | 4.59   | 0.683 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.1.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ

จากตาราง 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า สนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และสนามสอบเขตในเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ และจำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตในเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.752 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตนอกเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 และ 0.711 ตามลำดับ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 ตามลำดับ

**ตาราง 24** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ (n = 5,866)

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                  | ภาพรวม |       |           | พื้นที่ตั้งของสนามสอบ |       |           |          |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-----------------------|-------|-----------|----------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                          |        |       |           | ในเมือง               |       |           | นอกเมือง |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                          | M      | SD    | แปลผล     | M                     | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                          | 4.34   | 0.848 | มาก       | 4.27                  | 0.892 | มาก       | 4.40     | 0.805 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 4.42   | 0.848 | มาก       | 4.32                  | 0.913 | มาก       | 4.49     | 0.783 | มาก       |
| 2                                                                    | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                              | 4.35   | 0.849 | มาก       | 4.27                  | 0.905 | มาก       | 4.42     | 0.794 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 4.33   | 0.851 | มาก       | 4.26                  | 0.879 | มาก       | 4.38     | 0.823 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 4.32   | 0.842 | มาก       | 4.25                  | 0.876 | มาก       | 4.37     | 0.809 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 4.29   | 0.851 | มาก       | 4.23                  | 0.888 | มาก       | 4.34     | 0.815 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                          | 4.43   | 0.832 | มาก       | 4.40                  | 0.854 | มาก       | 4.53     | 0.721 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                | 4.33   | 0.873 | มาก       | 4.33                  | 0.879 | มาก       | 4.46     | 0.721 | มาก       |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                           | 4.32   | 0.965 | มาก       | 4.31                  | 0.974 | มาก       | 4.58     | 0.654 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                  | 4.47   | 0.823 | มาก       | 4.42                  | 0.858 | มาก       | 4.50     | 0.790 | มาก       |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.54   | 0.734 | มากที่สุด | 4.49                  | 0.774 | มาก       | 4.58     | 0.696 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 4.49   | 0.764 | มาก       | 4.47                  | 0.785 | มาก       | 4.51     | 0.746 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                          | 4.58   | 0.722 | มากที่สุด | 4.55                  | 0.752 | มากที่สุด | 4.60     | 0.695 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                   | 4.53   | 0.785 | มากที่สุด | 4.49                  | 0.821 | มาก       | 4.56     | 0.752 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 4.51   | 0.783 | มากที่สุด | 4.46                  | 0.830 | มาก       | 4.54     | 0.741 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 4.64   | 0.645 | มากที่สุด | 4.62                  | 0.664 | มากที่สุด | 4.66     | 0.629 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 4.63   | 0.673 | มากที่สุด | 4.63                  | 0.692 | มากที่สุด | 4.64     | 0.656 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                          | 4.53   | 0.767 | มากที่สุด | 4.50                  | 0.791 | มาก       | 4.56     | 0.743 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.53   | 0.780 | มากที่สุด | 4.49                  | 0.811 | มาก       | 4.56     | 0.752 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.63   | 0.666 | มากที่สุด | 4.60                  | 0.697 | มากที่สุด | 4.67     | 0.638 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                    | 4.56   | 0.747 | มากที่สุด | 4.53                  | 0.769 | มากที่สุด | 4.59     | 0.722 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 4.48   | 0.797 | มาก       | 4.47                  | 0.790 | มาก       | 4.48     | 0.802 | มาก       |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 4.49   | 0.817 | มาก       | 4.45                  | 0.852 | มาก       | 4.52     | 0.786 | มากที่สุด |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                           | 4.50   | 0.793 | มาก       | 4.46                  | 0.824 | มาก       | 4.53     | 0.756 | มากที่สุด |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                          | 4.51   | 0.762 | มาก       | 4.45                  | 0.803 | มาก       | 4.56     | 0.711 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 4.48   | 0.783 | มาก       | 4.43                  | 0.805 | มาก       | 4.52     | 0.756 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 4.51   | 0.754 | มากที่สุด | 4.47                  | 0.794 | มาก       | 4.55     | 0.705 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 4.53   | 0.717 | มากที่สุด | 4.49                  | 0.753 | มาก       | 4.58     | 0.674 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 4.50   | 0.795 | มาก       | 4.42                  | 0.859 | มาก       | 4.58     | 0.708 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                          |                                                                                                                                          | 4.48   | 0.786 | มาก       | 4.43                  | 0.818 | มาก       | 4.53     | 0.735 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.1.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตาราง 25 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 รองลงมา ประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 และประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบประเภท O-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.665 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบประเภท I-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบประเภท N-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.667 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745 และ 0.702 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบประเภท V-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ



4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบประเภท B-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.815 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 และด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769 ตามลำดับ

ตาราง 25 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการทดสอบ

(n = 5,866)

| ที่                                                                         | ประเด็น                                                                                                                                  | ภาพรวม      |              |                  | ประเภทการทดสอบ |              |                  |             |              |                  |             |              |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                             |                                                                                                                                          |             |              |                  | O-NET          |              |                  | I-NET       |              |                  | N-NET       |              |                  |
|                                                                             |                                                                                                                                          | M           | SD           | แปลผล            | M              | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            |
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b>                           |                                                                                                                                          | <b>4.34</b> | <b>0.848</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.41</b>    | <b>0.806</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.39</b> | <b>0.797</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.39</b> | <b>0.816</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 4.42        | 0.848        | มาก              | 4.51           | 0.801        | มากที่สุด        | 4.54        | 0.747        | มากที่สุด        | 4.44        | 0.813        | มาก              |
| 2                                                                           | 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                           | 4.35        | 0.849        | มาก              | 4.45           | 0.791        | มาก              | 4.44        | 0.749        | มาก              | 4.41        | 0.818        | มาก              |
| 3                                                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 4.33        | 0.851        | มาก              | 4.38           | 0.817        | มาก              | 4.35        | 0.837        | มาก              | 4.38        | 0.825        | มาก              |
| 4                                                                           | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 4.32        | 0.842        | มาก              | 4.39           | 0.818        | มาก              | 4.36        | 0.830        | มาก              | 4.34        | 0.796        | มาก              |
| 5                                                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 4.29        | 0.851        | มาก              | 4.32           | 0.803        | มาก              | 4.26        | 0.823        | มาก              | 4.37        | 0.829        | มาก              |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                              |                                                                                                                                          | <b>4.43</b> | <b>0.832</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.58</b>    | <b>0.713</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.52</b> | <b>0.780</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.52</b> | <b>0.745</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                           | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                | 4.33        | 0.873        | มาก              | -              | -            | -                | -           | -            | -                | -           | -            | -                |
| 2                                                                           | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                           | 4.32        | 0.965        | มาก              | -              | -            | -                | -           | -            | -                | -           | -            | -                |
| 3                                                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                  | 4.47        | 0.823        | มาก              | 4.56           | 0.758        | มากที่สุด        | 4.47        | 0.844        | มาก              | 4.48        | 0.788        | มาก              |
| 4                                                                           | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.54        | 0.734        | มากที่สุด        | 4.65           | 0.633        | มากที่สุด        | 4.56        | 0.726        | มากที่สุด        | 4.56        | 0.721        | มากที่สุด        |
| 5                                                                           | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 4.49        | 0.764        | มาก              | 4.53           | 0.747        | มากที่สุด        | 4.54        | 0.769        | มากที่สุด        | 4.51        | 0.725        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)</b>                          |                                                                                                                                          | <b>4.58</b> | <b>0.722</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.67</b>    | <b>0.640</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.51</b> | <b>0.777</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.61</b> | <b>0.667</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                           | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                   | 4.53        | 0.785        | มากที่สุด        | 4.63           | 0.701        | มากที่สุด        | 4.47        | 0.811        | มาก              | 4.56        | 0.747        | มากที่สุด        |
| 2                                                                           | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 4.51        | 0.783        | มากที่สุด        | 4.58           | 0.731        | มากที่สุด        | 4.45        | 0.846        | มาก              | 4.57        | 0.675        | มากที่สุด        |
| 3                                                                           | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 4.64        | 0.645        | มากที่สุด        | 4.76           | 0.546        | มากที่สุด        | 4.58        | 0.719        | มากที่สุด        | 4.65        | 0.597        | มากที่สุด        |
| 4                                                                           | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 4.63        | 0.673        | มากที่สุด        | 4.71           | 0.582        | มากที่สุด        | 4.52        | 0.733        | มากที่สุด        | 4.67        | 0.648        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ</b>                                       |                                                                                                                                          | <b>4.53</b> | <b>0.767</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.60</b>    | <b>0.745</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.53</b> | <b>0.779</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.58</b> | <b>0.704</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                           | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.53        | 0.780        | มากที่สุด        | 4.61           | 0.708        | มากที่สุด        | 4.57        | 0.757        | มากที่สุด        | 4.55        | 0.751        | มากที่สุด        |
| 2                                                                           | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.63        | 0.666        | มากที่สุด        | 4.74           | 0.592        | มากที่สุด        | 4.66        | 0.682        | มากที่สุด        | 4.64        | 0.626        | มากที่สุด        |
| 3                                                                           | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ แล็บ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                     | 4.56        | 0.747        | มากที่สุด        | 4.62           | 0.732        | มากที่สุด        |             |              |                  | 4.67        | 0.615        | มากที่สุด        |
| 4                                                                           | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 4.48        | 0.797        | มาก              | 4.52           | 0.824        | มากที่สุด        | 4.47        | 0.835        | มาก              | 4.51        | 0.739        | มากที่สุด        |
| 5                                                                           | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 4.49        | 0.817        | มาก              | 4.52           | 0.795        | มากที่สุด        | 4.41        | 0.840        | มาก              | 4.55        | 0.777        | มากที่สุด        |
| 6                                                                           | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                           | 4.50        | 0.793        | มาก              | 4.56           | 0.816        | มากที่สุด        | -           | -            | -                | 4.57        | 0.713        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)</b> |                                                                                                                                          | <b>4.51</b> | <b>0.762</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.70</b>    | <b>0.665</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>-</b>    | <b>-</b>     | <b>-</b>         | <b>4.52</b> | <b>0.702</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                           | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 4.48        | 0.783        | มาก              | 4.67           | 0.684        | มากที่สุด        | -           | -            | -                | 4.51        | 0.723        | มากที่สุด        |
| 2                                                                           | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 4.51        | 0.754        | มากที่สุด        | 4.71           | 0.628        | มากที่สุด        | -           | -            | -                | 4.49        | 0.716        | มาก              |
| 3                                                                           | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 4.53        | 0.717        | มากที่สุด        | 4.72           | 0.602        | มากที่สุด        | -           | -            | -                | 4.55        | 0.658        | มากที่สุด        |
| 4                                                                           | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 4.50        | 0.795        | มาก              | 4.68           | 0.746        | มากที่สุด        | -           | -            | -                | 4.53        | 0.709        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ</b>                          |                                                                                                                                          | <b>4.48</b> | <b>0.786</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.59</b>    | <b>0.714</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.49</b> | <b>0.783</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.52</b> | <b>0.727</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ตาราง 25 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ที่                                                                  | ประเด็น                                                                                                                                 | ประเภทการจัดสอบ |       |           |       |       |           |          |       |           |       |       |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-----------|-------|-------|-----------|----------|-------|-----------|-------|-------|-----------|
|                                                                      |                                                                                                                                         | V-NET           |       |           | B-NET |       |           | สมรรถนะฯ |       |           | TEC-W |       |           |
|                                                                      |                                                                                                                                         | M               | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                           |                                                                                                                                         | 4.29            | 0.887 | มาก       | 4.25  | 0.905 | มาก       | 4.12     | 0.955 | มาก       | 4.18  | 0.928 | มาก       |
| 1                                                                    | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                     | 4.26            | 0.929 | มาก       | 4.28  | 0.931 | มาก       | 4.09     | 1.007 | มาก       | 4.32  | 0.875 | มาก       |
| 2                                                                    | 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                          | 4.28            | 0.911 | มาก       | 4.24  | 0.922 | มาก       | 4.04     | 0.988 | มาก       | 4.06  | 0.975 | มาก       |
| 3                                                                    | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                           | 4.30            | 0.863 | มาก       | 4.25  | 0.898 | มาก       | 4.20     | 0.915 | มาก       | 4.19  | 0.916 | มาก       |
| 4                                                                    | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                       | 4.30            | 0.847 | มาก       | 4.26  | 0.860 | มาก       | 4.12     | 0.919 | มาก       | 4.08  | 0.966 | มาก       |
| 5                                                                    | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                  | 4.31            | 0.884 | มาก       | 4.23  | 0.913 | มาก       | 4.16     | 0.945 | มาก       | 4.25  | 0.910 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                              |                                                                                                                                         | 4.43            | 0.800 | มาก       | 4.40  | 0.813 | มาก       | 4.38     | 0.854 | มาก       | 4.38  | 0.895 | มาก       |
| 1                                                                    | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                               | -               | -     | -         | -     | -     | -         | 4.30     | 0.854 | มาก       | 4.37  | 0.892 | มาก       |
| 2                                                                    | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)                                                          | -               | -     | -         | -     | -     | -         | 4.44     | 0.836 | มาก       | 4.20  | 1.074 | มาก       |
| 3                                                                    | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                 | 4.41            | 0.847 | มาก       | 4.39  | 0.842 | มาก       | 4.34     | 0.937 | มาก       | 4.35  | 0.912 | มาก       |
| 4                                                                    | การประกาศรายชื่อนักมีสิทธิสอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.43            | 0.784 | มาก       | 4.41  | 0.790 | มาก       | 4.43     | 0.819 | มาก       | 4.48  | 0.844 | มาก       |
| 5                                                                    | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                        | 4.44            | 0.769 | มาก       | 4.39  | 0.806 | มาก       | 4.40     | 0.824 | มาก       | 4.51  | 0.752 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                          |                                                                                                                                         | 4.49            | 0.792 | มาก       | 4.50  | 0.772 | มาก       | 4.50     | 0.792 | มาก       | 4.67  | 0.664 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                  | 4.44            | 0.891 | มาก       | 4.42  | 0.852 | มาก       | 4.41     | 0.837 | มาก       | 4.62  | 0.728 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                  | 4.37            | 0.884 | มาก       | 4.43  | 0.801 | มาก       | 4.40     | 0.894 | มาก       | 4.56  | 0.801 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                         | 4.55            | 0.674 | มากที่สุด | 4.56  | 0.680 | มากที่สุด | 4.52     | 0.768 | มากที่สุด | 4.72  | 0.592 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                             | 4.59            | 0.718 | มากที่สุด | 4.57  | 0.753 | มากที่สุด | 4.67     | 0.670 | มากที่สุด | 4.77  | 0.534 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                       |                                                                                                                                         | 4.42            | 0.814 | มาก       | 4.43  | 0.808 | มาก       | 4.49     | 0.795 | มาก       | 4.63  | 0.698 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อนักมีสิทธิสอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.37            | 0.864 | มาก       | 4.38  | 0.861 | มาก       | 4.41     | 0.887 | มาก       | 4.59  | 0.732 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                          | 4.53            | 0.682 | มากที่สุด | 4.49  | 0.766 | มาก       | 4.56     | 0.719 | มากที่สุด | 4.65  | 0.624 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ แท็บเล็ต คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                                | 4.40            | 0.820 | มาก       | 4.50  | 0.769 | มาก       | 4.51     | 0.792 | มากที่สุด | 4.64  | 0.687 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                        | 4.44            | 0.751 | มาก       | 4.34  | 0.839 | มาก       | 4.48     | 0.747 | มาก       | 4.60  | 0.660 | มากที่สุด |
| 5                                                                    | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                | 4.41            | 0.915 | มาก       | 4.44  | 0.829 | มาก       | 4.47     | 0.845 | มาก       | 4.63  | 0.744 | มากที่สุด |
| 6                                                                    | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล)                          | 4.35            | 0.853 | มาก       | 4.42  | 0.783 | มาก       | 4.49     | 0.780 | มาก       | 4.64  | 0.738 | มากที่สุด |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) (เฉพาะการทดสอบแบบดิจิทัล) |                                                                                                                                         | 4.36            | 0.825 | มาก       | 4.42  | 0.776 | มาก       | 4.37     | 0.826 | มาก       | 4.51  | 0.769 | มากที่สุด |
| 1                                                                    | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                            | 4.24            | 0.899 | มาก       | 4.38  | 0.807 | มาก       | 4.46     | 0.738 | มาก       | 4.51  | 0.803 | มากที่สุด |
| 2                                                                    | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                               | 4.39            | 0.825 | มาก       | 4.42  | 0.765 | มาก       | 4.38     | 0.836 | มาก       | 4.51  | 0.795 | มากที่สุด |
| 3                                                                    | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                        | 4.39            | 0.791 | มาก       | 4.42  | 0.767 | มาก       | 4.39     | 0.793 | มาก       | 4.63  | 0.623 | มากที่สุด |
| 4                                                                    | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                  | 4.42            | 0.786 | มาก       | 4.46  | 0.766 | มาก       | 4.25     | 0.938 | มาก       | 4.39  | 0.856 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ                             |                                                                                                                                         | 4.40            | 0.824 | มาก       | 4.40  | 0.815 | มาก       | 4.37     | 0.844 | มาก       | 4.47  | 0.791 | มาก       |

#### 4.2.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ แบ่งการนำเสนอเป็น 5 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.2.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

จากตาราง 26 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 รองลงมา ประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 และประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 ตามลำดับ

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 รองลงมา ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 และประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 ตามลำดับ

3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถ

ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 ตามลำดับ

**ตาราง 26** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(n = 1,060)

| ที่                                                                                        | ประเด็น                                                                                           | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b>                                          |                                                                                                   | <b>4.48</b> | <b>0.782</b>         | <b>89.60</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                                                          | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบ มีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.50        | 0.795                | 90.00        | มาก              |
| 2                                                                                          | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                     | 4.49        | 0.807                | 89.80        | มาก              |
| 3                                                                                          | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.47        | 0.773                | 89.40        | มาก              |
| 4                                                                                          | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                            | 4.47        | 0.751                | 89.40        | มาก              |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                             |                                                                                                   | <b>4.47</b> | <b>0.764</b>         | <b>89.40</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                                                          | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน          | 4.49        | 0.755                | 89.80        | มาก              |
| 2                                                                                          | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน                                                 | 4.46        | 0.784                | 89.20        | มาก              |
| 3                                                                                          | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                         | 4.47        | 0.754                | 89.40        | มาก              |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                             |                                                                                                   | <b>4.52</b> | <b>0.736</b>         | <b>90.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                                          | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                               | 4.50        | 0.777                | 90.00        | มาก              |
| 2                                                                                          | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                              | 4.51        | 0.743                | 90.20        | มากที่สุด        |
| 3                                                                                          | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.54        | 0.687                | 90.80        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b> |                                                                                                   | <b>4.49</b> | <b>0.761</b>         | <b>89.80</b> | <b>มาก</b>       |

#### 4.2.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

จากตาราง 27 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศทางเลือกมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 รองลงมา เพศชายมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศชาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศหญิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศทางเลือก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.553 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 ตามลำดับ

**ตาราง 27** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

(n = 1,060)

| ที่ | ประเด็น                                                                                          | ภาพรวม      |              |                  | เพศ         |              |                  |             |              |                  |             |              |                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|------------------|
|     |                                                                                                  |             |              |                  | ชาย         |              |                  | หญิง        |              |                  | เพศทางเลือก |              |                  |
|     |                                                                                                  | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            | M           | SD           | แปลผล            |
|     | <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b>                                                | <b>4.48</b> | <b>0.782</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.48</b> | <b>0.800</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.49</b> | <b>0.774</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.52</b> | <b>0.632</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.50        | 0.795        | มาก              | 4.49        | 0.830        | มาก              | 4.50        | 0.779        | มาก              | 4.58        | 0.669        | มากที่สุด        |
| 2   | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.49        | 0.807        | มาก              | 4.50        | 0.784        | มาก              | 4.49        | 0.820        | มาก              | 4.58        | 0.669        | มากที่สุด        |
| 3   | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.47        | 0.773        | มาก              | 4.44        | 0.814        | มาก              | 4.48        | 0.755        | มาก              | 4.50        | 0.522        | มาก              |
| 4   | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.47        | 0.751        | มาก              | 4.48        | 0.773        | มาก              | 4.47        | 0.743        | มาก              | 4.42        | 0.669        | มาก              |
|     | <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                   | <b>4.47</b> | <b>0.764</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.49</b> | <b>0.767</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.46</b> | <b>0.764</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.56</b> | <b>0.689</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.49        | 0.755        | มาก              | 4.47        | 0.769        | มาก              | 4.49        | 0.749        | มาก              | 4.67        | 0.651        | มากที่สุด        |
| 2   | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.46        | 0.784        | มาก              | 4.51        | 0.766        | มากที่สุด        | 4.43        | 0.791        | มาก              | 4.42        | 0.900        | มาก              |
| 3   | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.47        | 0.754        | มาก              | 4.50        | 0.766        | มาก              | 4.45        | 0.751        | มาก              | 4.58        | 0.515        | มากที่สุด        |
|     | <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                   | <b>4.52</b> | <b>0.736</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.52</b> | <b>0.758</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.51</b> | <b>0.726</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.61</b> | <b>0.553</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.50        | 0.777        | มาก              | 4.47        | 0.830        | มาก              | 4.52        | 0.753        | มากที่สุด        | 4.67        | 0.492        | มากที่สุด        |
| 2   | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.51        | 0.743        | มากที่สุด        | 4.51        | 0.759        | มากที่สุด        | 4.51        | 0.739        | มากที่สุด        | 4.67        | 0.492        | มากที่สุด        |
| 3   | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.54        | 0.687        | มากที่สุด        | 4.59        | 0.685        | มากที่สุด        | 4.51        | 0.687        | มากที่สุด        | 4.50        | 0.674        | มาก              |
|     | <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ</b>                                                  | <b>4.49</b> | <b>0.761</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.50</b> | <b>0.775</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.49</b> | <b>0.755</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.56</b> | <b>0.625</b> | <b>มากที่สุด</b> |

#### 4.2.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ

จากตาราง 28 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 รองลงมา ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 และช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบอายุต่ำกว่า 16 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.852 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.820 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.900 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 16-20 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 ตามลำดับ

4) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727



และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 ตามลำดับ

5) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.770 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.837 ตามลำดับ

6) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.809 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.819 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.838 ตามลำดับ

7) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.742 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 ตามลำดับ

**ตาราง 28** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ

(n = 1,060)

| ที่                                        | ประเด็น                                                                                          | ภาพรวม |       |           | อายุ              |       |       |               |       |           |               |       |           |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------------------|-------|-------|---------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|
|                                            |                                                                                                  |        |       |           | อายุต่ำกว่า 16 ปี |       |       | อายุ 16-20 ปี |       |           | อายุ 21-25 ปี |       |           |
|                                            |                                                                                                  | M      | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ |                                                                                                  | 4.48   | 0.782 | มาก       | 4.22              | 0.900 | มาก   | 4.38          | 0.756 | มาก       | 4.49          | 0.750 | มาก       |
| 1                                          | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.50   | 0.795 | มาก       | 4.22              | 0.847 | มาก   | 4.26          | 0.810 | มาก       | 4.50          | 0.707 | มาก       |
| 2                                          | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.49   | 0.807 | มาก       | 4.22              | 0.934 | มาก   | 4.30          | 0.822 | มาก       | 4.38          | 0.853 | มาก       |
| 3                                          | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.47   | 0.773 | มาก       | 4.15              | 0.907 | มาก   | 4.52          | 0.730 | มากที่สุด | 4.62          | 0.652 | มากที่สุด |
| 4                                          | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.47   | 0.751 | มาก       | 4.30              | 0.912 | มาก   | 4.43          | 0.662 | มาก       | 4.47          | 0.788 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.47   | 0.764 | มาก       | 4.20              | 0.836 | มาก   | 4.39          | 0.780 | มาก       | 4.47          | 0.731 | มาก       |
| 1                                          | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.49   | 0.755 | มาก       | 4.37              | 0.688 | มาก   | 4.43          | 0.788 | มาก       | 4.50          | 0.749 | มาก       |
| 2                                          | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.46   | 0.784 | มาก       | 4.19              | 0.879 | มาก   | 4.39          | 0.839 | มาก       | 4.38          | 0.739 | มาก       |
| 3                                          | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.47   | 0.754 | มาก       | 4.04              | 0.940 | มาก   | 4.35          | 0.714 | มาก       | 4.53          | 0.706 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.52   | 0.736 | มากที่สุด | 4.30              | 0.820 | มาก   | 4.33          | 0.731 | มาก       | 4.48          | 0.730 | มาก       |
| 1                                          | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.50   | 0.777 | มาก       | 4.37              | 0.792 | มาก   | 4.35          | 0.714 | มาก       | 4.38          | 0.779 | มาก       |
| 2                                          | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.51   | 0.743 | มากที่สุด | 4.26              | 0.903 | มาก   | 4.35          | 0.775 | มาก       | 4.53          | 0.748 | มากที่สุด |
| 3                                          | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.54   | 0.687 | มากที่สุด | 4.26              | 0.764 | มาก   | 4.30          | 0.703 | มาก       | 4.53          | 0.662 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ   |                                                                                                  | 4.49   | 0.761 | มาก       | 4.24              | 0.852 | มาก   | 4.37          | 0.756 | มาก       | 4.48          | 0.737 | มาก       |

**ตาราง 28 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ**

(n = 1,060)

| ที่                                         | ประเด็น                                                                                         | อายุ          |       |           |               |       |           |               |       |           |                  |       |           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|------------------|-------|-----------|
|                                             |                                                                                                 | อายุ 26-30 ปี |       |           | อายุ 31-35 ปี |       |           | อายุ 36-40 ปี |       |           | อายุ 41 ปีขึ้นไป |       |           |
|                                             |                                                                                                 | M             | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     | M                | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                 | 4.47          | 0.775 | มาก       | 4.44          | 0.837 | มาก       | 4.47          | 0.819 | มาก       | 4.52             | 0.742 | มากที่สุด |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.50          | 0.748 | มาก       | 4.47          | 0.925 | มาก       | 4.48          | 0.811 | มาก       | 4.54             | 0.758 | มากที่สุด |
| 2                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                   | 4.42          | 0.928 | มาก       | 4.37          | 0.893 | มาก       | 4.53          | 0.810 | มากที่สุด | 4.56             | 0.728 | มากที่สุด |
| 3                                           | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                 | 4.55          | 0.635 | มากที่สุด | 4.47          | 0.766 | มาก       | 4.43          | 0.851 | มาก       | 4.47             | 0.771 | มาก       |
| 4                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                          | 4.42          | 0.788 | มาก       | 4.43          | 0.763 | มาก       | 4.44          | 0.803 | มาก       | 4.51             | 0.711 | มากที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                 | 4.50          | 0.727 | มาก       | 4.49          | 0.770 | มาก       | 4.41          | 0.838 | มาก       | 4.50             | 0.736 | มาก       |
| 1                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน        | 4.53          | 0.675 | มากที่สุด | 4.50          | 0.775 | มาก       | 4.41          | 0.855 | มาก       | 4.51             | 0.728 | มากที่สุด |
| 2                                           | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                | 4.46          | 0.758 | มาก       | 4.55          | 0.747 | มากที่สุด | 4.39          | 0.865 | มาก       | 4.47             | 0.762 | มาก       |
| 3                                           | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                       | 4.51          | 0.748 | มากที่สุด | 4.41          | 0.787 | มาก       | 4.43          | 0.795 | มาก       | 4.51             | 0.717 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                     |                                                                                                 | 4.54          | 0.736 | มากที่สุด | 4.53          | 0.743 | มากที่สุด | 4.48          | 0.771 | มาก       | 4.54             | 0.714 | มากที่สุด |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.59          | 0.670 | มากที่สุด | 4.51          | 0.801 | มากที่สุด | 4.47          | 0.823 | มาก       | 4.52             | 0.777 | มากที่สุด |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                            | 4.48          | 0.803 | มาก       | 4.53          | 0.757 | มากที่สุด | 4.49          | 0.766 | มาก       | 4.53             | 0.705 | มากที่สุด |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                   | 4.54          | 0.735 | มากที่สุด | 4.56          | 0.670 | มากที่สุด | 4.49          | 0.725 | มาก       | 4.57             | 0.659 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                                 | 4.50          | 0.746 | มาก       | 4.49          | 0.783 | มาก       | 4.45          | 0.809 | มาก       | 4.52             | 0.730 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา)

จากตาราง 29 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.309 รองลงมา กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 และกำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.889 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) ได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.860 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.889 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.087 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.859 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.309 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.375 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.551 ตามลำดับ

**ตาราง 29** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา)

(n = 50)

| ร.น.                                        | ประเด็น                                                                                          | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา |       |           |                             |       |           |           |       |           |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|-----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                             |                                                                                                  |        |       |           | มัธยมศึกษา    |       |           | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                             |                                                                                                  | M      | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     | M                           | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                  | 4.30   | 0.836 | มาก       | 4.24          | 0.860 | มาก       | 4.50                        | 0.722 | มาก       | 4.81      | 0.375 | มากที่สุด |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.24   | 0.822 | มากที่สุด | 4.19          | 0.852 | มากที่สุด | 4.33                        | 0.577 | มาก       | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 2                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.26   | 0.876 | มากที่สุด | 4.19          | 0.906 | มากที่สุด | 4.67                        | 0.577 | มากที่สุด | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 3                                           | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.32   | 0.844 | มากที่สุด | 4.26          | 0.848 | มากที่สุด | 4.33                        | 1.155 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 4                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.36   | 0.802 | มากที่สุด | 4.30          | 0.832 | มากที่สุด | 4.67                        | 0.577 | มากที่สุด | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                  | 4.29   | 0.812 | มาก       | 4.25          | 0.817 | มาก       | 3.89                        | 0.859 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.40   | 0.728 | มากที่สุด | 4.37          | 0.725 | มากที่สุด | 4.00                        | 1.000 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                           | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.28   | 0.858 | มากที่สุด | 4.26          | 0.875 | มากที่สุด | 3.67                        | 0.577 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                           | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.18   | 0.850 | มากที่สุด | 4.12          | 0.851 | มากที่สุด | 4.00                        | 1.000 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                     |                                                                                                  | 4.31   | 0.773 | มาก       | 4.30          | 0.764 | มาก       | 4.22                        | 1.087 | มาก       | 4.58      | 0.551 | มากที่สุด |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.36   | 0.749 | มากที่สุด | 4.40          | 0.695 | มากที่สุด | 3.67                        | 1.528 | มาก       | 4.50      | 0.577 | มาก       |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.30   | 0.839 | มากที่สุด | 4.28          | 0.854 | มากที่สุด | 4.33                        | 1.155 | มาก       | 4.50      | 0.577 | มาก       |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.28   | 0.730 | มากที่สุด | 4.21          | 0.742 | มากที่สุด | 4.67                        | 0.577 | มากที่สุด | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                                  | 4.30   | 0.807 | มาก       | 4.26          | 0.813 | มาก       | 4.20                        | 0.889 | มาก       | 4.80      | 0.309 | มากที่สุด |

จากตาราง 30 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

3) ผู้ให้บริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท

4) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก

โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ตามลำดับ

**ตาราง 30** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด)

(n = 1,010)

| ที่                                        | ประเด็น                                                                                          | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา              |       |           |           |       |           |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                            |                                                                                                  |        |       |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                            |                                                                                                  | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ |                                                                                                  | 4.49   | 0.778 | มาก       | 4.47                       | 0.692 | มาก       | 4.47      | 0.792 | มาก       |
| 1                                          | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.51   | 0.792 | มากที่สุด | 4.57                       | 0.756 | มากที่สุด | 4.50      | 0.814 | มาก       |
| 2                                          | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.50   | 0.802 | มาก       | 4.29                       | 0.611 | มาก       | 4.45      | 0.835 | มาก       |
| 3                                          | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.48   | 0.769 | มาก       | 4.57                       | 0.646 | มากที่สุด | 4.48      | 0.764 | มาก       |
| 4                                          | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.47   | 0.749 | มาก       | 4.43                       | 0.756 | มาก       | 4.43      | 0.756 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.48   | 0.761 | มาก       | 4.26                       | 0.817 | มาก       | 4.45      | 0.763 | มาก       |
| 1                                          | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.49   | 0.756 | มาก       | 4.29                       | 0.825 | มาก       | 4.47      | 0.756 | มาก       |
| 2                                          | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.47   | 0.780 | มาก       | 4.21                       | 0.802 | มาก       | 4.43      | 0.788 | มาก       |
| 3                                          | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.48   | 0.746 | มาก       | 4.29                       | 0.825 | มาก       | 4.45      | 0.744 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.53   | 0.732 | มากที่สุด | 4.50                       | 0.632 | มาก       | 4.49      | 0.751 | มาก       |
| 1                                          | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.51   | 0.778 | มากที่สุด | 4.36                       | 0.745 | มาก       | 4.46      | 0.802 | มาก       |
| 2                                          | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.52   | 0.737 | มากที่สุด | 4.64                       | 0.633 | มากที่สุด | 4.50      | 0.752 | มาก       |
| 3                                          | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.55   | 0.682 | มากที่สุด | 4.50                       | 0.519 | มาก       | 4.51      | 0.698 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ   |                                                                                                  | 4.50   | 0.757 | มาก       | 4.41                       | 0.714 | มาก       | 4.47      | 0.769 | มาก       |

**ตาราง 30 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด)**

(n = 1,010)

| ที่                                         | ประเด็น                                                                                          | ระดับการศึกษา |       |           |           |       |           |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                             |                                                                                                  | ปริญญาโท      |       |           | ปริญญาเอก |       |           |
|                                             |                                                                                                  | M             | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                  | 4.52          | 0.761 | มากที่สุด | 4.51      | 0.732 | มากที่สุด |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.52          | 0.779 | มากที่สุด | 4.55      | 0.602 | มากที่สุด |
| 2                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.56          | 0.767 | มากที่สุด | 4.66      | 0.669 | มากที่สุด |
| 3                                           | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.49          | 0.763 | มาก       | 4.21      | 0.905 | มาก       |
| 4                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.52          | 0.736 | มากที่สุด | 4.63      | 0.751 | มากที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                  | 4.53          | 0.752 | มากที่สุด | 4.47      | 0.781 | มาก       |
| 1                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.53          | 0.759 | มากที่สุด | 4.53      | 0.687 | มากที่สุด |
| 2                                           | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.53          | 0.759 | มากที่สุด | 4.47      | 0.830 | มาก       |
| 3                                           | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.54          | 0.739 | มากที่สุด | 4.42      | 0.826 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                     |                                                                                                  | 4.57          | 0.702 | มากที่สุด | 4.54      | 0.794 | มากที่สุด |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.58          | 0.735 | มากที่สุด | 4.55      | 0.828 | มากที่สุด |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.54          | 0.721 | มากที่สุด | 4.53      | 0.725 | มากที่สุด |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.60          | 0.649 | มากที่สุด | 4.55      | 0.828 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                                  | 4.54          | 0.738 | มากที่สุด | 4.51      | 0.769 | มากที่สุด |



#### 4.2.2.2.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานะภาพ

จากตาราง 31 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามสถานะภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานะภาพ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ บุคลากรหน่วยงานของรัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 รองลงมา นักวิจัย/นักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 และผู้ประกอบการ/บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานะภาพ ได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นบุคลากรหน่วยงานของรัฐ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.659 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ตามลำดับ

4) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นนักวิจัย/นักวิชาการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 และ 0.708 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 ตามลำดับ

5) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.615 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845 ตามลำดับ

**ตาราง 31** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ

(n = 1,060)

| ที่                                        | ประเด็น                                                                                          | ภาพรวม |       |           | สถานะภาพ          |       |       |                                |       |           |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------------------|-------|-------|--------------------------------|-------|-----------|
|                                            |                                                                                                  |        |       |           | นักเรียน/นักศึกษา |       |       | ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา |       |           |
|                                            |                                                                                                  | M      | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล | M                              | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ |                                                                                                  | 4.48   | 0.782 | มาก       | 4.30              | 0.836 | มาก   | 4.49                           | 0.781 | มาก       |
| 1                                          | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.50   | 0.795 | มาก       | 4.24              | 0.822 | มาก   | 4.51                           | 0.793 | มากที่สุด |
| 2                                          | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.49   | 0.807 | มาก       | 4.26              | 0.876 | มาก   | 4.49                           | 0.815 | มาก       |
| 3                                          | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.47   | 0.773 | มาก       | 4.32              | 0.844 | มาก   | 4.47                           | 0.771 | มาก       |
| 4                                          | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.47   | 0.751 | มาก       | 4.36              | 0.802 | มาก   | 4.47                           | 0.746 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.47   | 0.764 | มาก       | 4.29              | 0.812 | มาก   | 4.48                           | 0.761 | มาก       |
| 1                                          | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.49   | 0.755 | มาก       | 4.40              | 0.728 | มาก   | 4.49                           | 0.757 | มาก       |
| 2                                          | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.46   | 0.784 | มาก       | 4.28              | 0.858 | มาก   | 4.46                           | 0.777 | มาก       |
| 3                                          | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.47   | 0.754 | มาก       | 4.18              | 0.850 | มาก   | 4.48                           | 0.748 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.52   | 0.736 | มากที่สุด | 4.31              | 0.773 | มาก   | 4.52                           | 0.739 | มากที่สุด |
| 1                                          | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                              | 4.50   | 0.777 | มาก       | 4.36              | 0.749 | มาก   | 4.50                           | 0.785 | มาก       |
| 2                                          | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.51   | 0.743 | มากที่สุด | 4.30              | 0.839 | มาก   | 4.51                           | 0.746 | มากที่สุด |
| 3                                          | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.54   | 0.687 | มากที่สุด | 4.28              | 0.730 | มาก   | 4.54                           | 0.685 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ   |                                                                                                  | 4.49   | 0.761 | มาก       | 4.30              | 0.807 | มาก   | 4.49                           | 0.760 | มาก       |

**ตาราง 31 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 1,060)

| ที่                                        | ประเด็น                                                                                          | สถานะภาพ              |       |           |                     |       |           |                          |       |           |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-----------|---------------------|-------|-----------|--------------------------|-------|-----------|
|                                            |                                                                                                  | บุคลากรหน่วยงานของรัฐ |       |           | นักวิจัย/นักวิชาการ |       |           | ผู้ประกอบการ/บุคคลทั่วไป |       |           |
|                                            |                                                                                                  | M                     | SD    | แปลผล     | M                   | SD    | แปลผล     | M                        | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ |                                                                                                  | 4.53                  | 0.753 | มากที่สุด | 4.54                | 0.752 | มากที่สุด | 4.60                     | 0.615 | มากที่สุด |
| 1                                          | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 4.48                  | 0.831 | มาก       | 4.58                | 0.751 | มากที่สุด | 4.75                     | 0.463 | มากที่สุด |
| 2                                          | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                    | 4.63                  | 0.675 | มากที่สุด | 4.48                | 0.712 | มาก       | 4.88                     | 0.354 | มากที่สุด |
| 3                                          | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                  | 4.48                  | 0.731 | มาก       | 4.52                | 0.795 | มากที่สุด | 4.50                     | 0.756 | มาก       |
| 4                                          | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                           | 4.51                  | 0.773 | มากที่สุด | 4.58                | 0.751 | มากที่สุด | 4.25                     | 0.886 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.50                  | 0.762 | มาก       | 4.55                | 0.748 | มากที่สุด | 4.38                     | 0.845 | มาก       |
| 1                                          | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน         | 4.43                  | 0.770 | มาก       | 4.61                | 0.704 | มากที่สุด | 4.50                     | 0.756 | มาก       |
| 2                                          | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                 | 4.48                  | 0.812 | มาก       | 4.61                | 0.747 | มากที่สุด | 4.25                     | 1.035 | มาก       |
| 3                                          | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                        | 4.60                  | 0.703 | มากที่สุด | 4.42                | 0.792 | มาก       | 4.38                     | 0.744 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                    |                                                                                                  | 4.63                  | 0.659 | มากที่สุด | 4.55                | 0.708 | มากที่สุด | 4.54                     | 0.698 | มากที่สุด |
| 1                                          | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                               | 4.63                  | 0.698 | มากที่สุด | 4.48                | 0.755 | มาก       | 4.63                     | 0.744 | มากที่สุด |
| 2                                          | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                             | 4.60                  | 0.657 | มากที่สุด | 4.55                | 0.711 | มากที่สุด | 4.75                     | 0.463 | มากที่สุด |
| 3                                          | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.65                  | 0.623 | มากที่สุด | 4.61                | 0.659 | มากที่สุด | 4.25                     | 0.886 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ   |                                                                                                  | 4.55                  | 0.725 | มากที่สุด | 4.54                | 0.736 | มากที่สุด | 4.51                     | 0.719 | มาก       |

#### 4.2.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ แบ่งการนำเสนอเป็น 9 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ และ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ที่ตั้งสนามสอบ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ 7) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ 8) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ และ 9) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.2.3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม

จากตาราง 32 ระดับความพึงพอใจของผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พบว่า โดยภาพรวมผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การทดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 รองลงมา ประเด็นมีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 และประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 ตามลำดับ

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (จาก สทศ.) พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุก

ระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 รองลงมา ประเด็นก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.679 และประเด็นมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 ตามลำดับ

3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.678 และ 0.683 ตามลำดับ รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676 ตามลำดับ

4) ด้านการบริหารจัดการทดสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการบริหารจัดการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.574 รองลงมา ประเด็นการตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เที่ยงตรง และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660 และประเด็นการตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 ตามลำดับ

**ตาราง 32** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)  
ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(n = 621)

| ที่                                               | ประเด็น                                                                                                     | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b> |                                                                                                             | <b>4.50</b> | <b>0.731</b>         | <b>90.00</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบาย และข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                      | 4.62        | 0.627                | 92.40        | มากที่สุด        |
| 2                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน | 4.58        | 0.683                | 91.60        | มากที่สุด        |
| 3                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                     | 4.45        | 0.755                | 89.00        | มาก              |
| 4                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                    | 4.46        | 0.771                | 89.20        | พอใจมาก          |
| 5                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                             | 4.41        | 0.819                | 88.20        | มาก              |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                    |                                                                                                             | <b>4.55</b> | <b>0.729</b>         | <b>91.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                        | 4.66        | 0.601                | 93.20        | มากที่สุด        |

**ตาราง 32 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)**  
ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(n = 621)

| ที่                                                                          | ประเด็น                                                                                                                        | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| 2                                                                            | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                       | 4.49        | 0.824                | 89.80        | มาก              |
| 3                                                                            | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                             | 4.64        | 0.679                | 92.80        | มากที่สุด        |
| 4                                                                            | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                     | 4.61        | 0.650                | 92.20        | มากที่สุด        |
| 5                                                                            | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                          | 4.37        | 0.890                | 87.40        | มาก              |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.)<br/>(เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.)</b> |                                                                                                                                | <b>4.53</b> | <b>0.704</b>         | <b>90.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                            | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.48        | 0.735                | 89.60        | มาก              |
| 2                                                                            | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                            | 4.57        | 0.678                | 91.40        | มากที่สุด        |
| 3                                                                            | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                        | 4.52        | 0.676                | 90.40        | มากที่สุด        |
| 4                                                                            | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                  | 4.53        | 0.701                | 90.60        | มากที่สุด        |
| 5                                                                            | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                | 4.57        | 0.683                | 91.40        | มากที่สุด        |
| 6                                                                            | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51        | 0.749                | 90.20        | มากที่สุด        |
| <b>ด้านการบริหารจัดการทดสอบ</b>                                              |                                                                                                                                | <b>4.62</b> | <b>0.692</b>         | <b>92.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                                            | การบริหารจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.73        | 0.574                | 94.60        | มากที่สุด        |
| 2                                                                            | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                     | 4.59        | 0.753                | 91.80        | มากที่สุด        |
| 3                                                                            | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                      | 4.65        | 0.660                | 93.00        | มากที่สุด        |
| 4                                                                            | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                               | 4.64        | 0.671                | 92.80        | มากที่สุด        |

**ตาราง 32 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ**

(n = 621)

| ที่                                                                                     | ประเด็น                                                                     | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| 5                                                                                       | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์               | 4.62        | 0.672                | 92.40        | มากที่สุด        |
| 6                                                                                       | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง | 4.51        | 0.820                | 90.20        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b> |                                                                             | <b>4.55</b> | <b>0.714</b>         | <b>91.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

#### 4.2.2.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

จากตาราง 33 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.712 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศชาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.686 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.712 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.716 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 ตามลำดับ



**ตาราง 33** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | ภาพรวม |       |           | เพศ  |       |           |      |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|------|-------|-----------|------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 |        |       |           | ชาย  |       |           | หญิง |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M      | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.50   | 0.731 | มาก       | 4.45 | 0.762 | มาก       | 4.54 | 0.710 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.62   | 0.627 | มากที่สุด | 4.59 | 0.651 | มากที่สุด | 4.64 | 0.613 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                    | 4.58   | 0.683 | มากที่สุด | 4.49 | 0.738 | มาก       | 4.63 | 0.643 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.45   | 0.755 | มาก       | 4.43 | 0.747 | มาก       | 4.46 | 0.761 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.46   | 0.771 | มาก       | 4.39 | 0.799 | มาก       | 4.50 | 0.752 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.41   | 0.819 | มาก       | 4.33 | 0.876 | มาก       | 4.45 | 0.780 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.729 | มากที่สุด | 4.52 | 0.746 | มากที่สุด | 4.57 | 0.716 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                            | 4.66   | 0.601 | มากที่สุด | 4.65 | 0.606 | มากที่สุด | 4.66 | 0.599 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                        | 4.49   | 0.824 | มาก       | 4.45 | 0.862 | มาก       | 4.51 | 0.801 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.64   | 0.679 | มากที่สุด | 4.55 | 0.777 | มากที่สุด | 4.69 | 0.608 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.61   | 0.650 | มากที่สุด | 4.63 | 0.610 | มากที่สุด | 4.59 | 0.673 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                           | 4.37   | 0.890 | มาก       | 4.34 | 0.873 | มาก       | 4.39 | 0.900 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.53   | 0.704 | มากที่สุด | 4.54 | 0.686 | มากที่สุด | 4.53 | 0.714 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.48   | 0.735 | มาก       | 4.49 | 0.716 | มาก       | 4.48 | 0.746 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                             | 4.57   | 0.678 | มากที่สุด | 4.60 | 0.661 | มากที่สุด | 4.55 | 0.688 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.52   | 0.676 | มากที่สุด | 4.51 | 0.655 | มากที่สุด | 4.53 | 0.689 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.53   | 0.701 | มากที่สุด | 4.53 | 0.709 | มากที่สุด | 4.53 | 0.697 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.57   | 0.683 | มากที่สุด | 4.57 | 0.658 | มากที่สุด | 4.57 | 0.697 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51   | 0.749 | มากที่สุด | 4.53 | 0.716 | มากที่สุด | 4.50 | 0.768 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.62   | 0.692 | มากที่สุด | 4.58 | 0.660 | มากที่สุด | 4.65 | 0.709 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                        | 4.73   | 0.574 | มากที่สุด | 4.68 | 0.544 | มากที่สุด | 4.76 | 0.590 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.59   | 0.753 | มากที่สุด | 4.54 | 0.737 | มากที่สุด | 4.62 | 0.762 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.65   | 0.660 | มากที่สุด | 4.59 | 0.611 | มากที่สุด | 4.68 | 0.686 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.63 | 0.595 | มากที่สุด | 4.64 | 0.714 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.62   | 0.672 | มากที่สุด | 4.58 | 0.626 | มากที่สุด | 4.65 | 0.697 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.51   | 0.820 | มากที่สุด | 4.43 | 0.845 | มาก       | 4.56 | 0.803 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.714 | มากที่สุด | 4.52 | 0.713 | มากที่สุด | 4.57 | 0.712 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ

จากตาราง 34 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 และช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.923 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.884 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.902 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.965 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.551 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.651 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.679 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.723 และ 0.720 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) และด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 และ 0.859 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.645 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.637 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.675 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681 ตามลำดับ

**ตาราง 34** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | ภาพรวม |       |           | อายุ          |       |       |               |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 |        |       |           | อายุ 21-25 ปี |       |       | อายุ 26-30 ปี |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M      | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.50   | 0.731 | มาก       | 4.06          | 0.902 | มาก   | 4.55          | 0.679 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.62   | 0.627 | มากที่สุด | 4.32          | 0.749 | มาก   | 4.69          | 0.575 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                    | 4.58   | 0.683 | มากที่สุด | 4.05          | 0.970 | มาก   | 4.57          | 0.691 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.45   | 0.755 | มาก       | 3.95          | 0.911 | มาก   | 4.50          | 0.695 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.46   | 0.771 | มาก       | 4.05          | 0.911 | มาก   | 4.52          | 0.694 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.41   | 0.819 | มาก       | 3.95          | 0.970 | มาก   | 4.47          | 0.742 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.729 | มากที่สุด | 4.00          | 0.941 | มาก   | 4.61          | 0.651 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                             | 4.66   | 0.601 | มากที่สุด | 4.11          | 0.875 | มาก   | 4.65          | 0.607 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ                                                                      | 4.49   | 0.824 | มาก       | 4.00          | 1.054 | มาก   | 4.56          | 0.741 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะกรรมการทุกระดับอย่างชัดเจน                                            | 4.64   | 0.679 | มากที่สุด | 4.05          | 0.911 | มาก   | 4.65          | 0.568 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                    | 4.61   | 0.650 | มากที่สุด | 4.11          | 0.875 | มาก   | 4.65          | 0.568 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ                                                         | 4.37   | 0.890 | มาก       | 3.74          | 0.991 | มาก   | 4.53          | 0.772 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.53   | 0.704 | มากที่สุด | 4.03          | 0.965 | มาก   | 4.50          | 0.691 | มาก       |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.48   | 0.735 | มาก       | 4.06          | 0.873 | มาก   | 4.51          | 0.721 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                             | 4.57   | 0.678 | มากที่สุด | 4.17          | 0.857 | มาก   | 4.51          | 0.683 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.52   | 0.676 | มากที่สุด | 4.17          | 1.043 | มาก   | 4.49          | 0.702 | มาก       |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.53   | 0.701 | มากที่สุด | 3.94          | 1.056 | มาก   | 4.55          | 0.641 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.57   | 0.683 | มากที่สุด | 3.94          | 0.938 | มาก   | 4.51          | 0.663 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51   | 0.749 | มากที่สุด | 3.89          | 1.023 | มาก   | 4.42          | 0.735 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.62   | 0.692 | มากที่สุด | 4.25          | 0.884 | มาก   | 4.73          | 0.551 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                           | 4.73   | 0.574 | มากที่สุด | 4.32          | 0.820 | มาก   | 4.81          | 0.425 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.59   | 0.753 | มากที่สุด | 4.05          | 1.079 | มาก   | 4.74          | 0.634 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.65   | 0.660 | มากที่สุด | 4.32          | 0.749 | มาก   | 4.66          | 0.585 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.21          | 0.976 | มาก   | 4.76          | 0.479 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.62   | 0.672 | มากที่สุด | 4.37          | 0.761 | มาก   | 4.70          | 0.506 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.51   | 0.820 | มากที่สุด | 4.21          | 0.918 | มาก   | 4.72          | 0.677 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.714 | มากที่สุด | 4.09          | 0.923 | มาก   | 4.60          | 0.643 | มากที่สุด |

**ตาราง 34 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามอายุ**

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | อายุ          |       |           |               |       |           |                  |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|------------------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 | อายุ 31-35 ปี |       |           | อายุ 36-40 ปี |       |           | อายุ 41 ปีขึ้นไป |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M             | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     | M                | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.56          | 0.723 | มากที่สุด | 4.57          | 0.645 | มากที่สุด | 4.46             | 0.765 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.61          | 0.592 | มากที่สุด | 4.65          | 0.565 | มากที่สุด | 4.61             | 0.675 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                    | 4.67          | 0.651 | มากที่สุด | 4.57          | 0.605 | มากที่สุด | 4.59             | 0.695 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.53          | 0.751 | มากที่สุด | 4.57          | 0.674 | มากที่สุด | 4.37             | 0.785 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.55          | 0.749 | มากที่สุด | 4.58          | 0.684 | มากที่สุด | 4.36             | 0.816 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.45          | 0.874 | มาก       | 4.49          | 0.699 | มาก       | 4.36             | 0.856 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.59          | 0.750 | มากที่สุด | 4.50          | 0.782 | มาก       | 4.59             | 0.675 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                            | 4.65          | 0.584 | มากที่สุด | 4.61          | 0.657 | มากที่สุด | 4.73             | 0.530 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                        | 4.53          | 0.843 | มากที่สุด | 4.44          | 0.867 | มาก       | 4.51             | 0.796 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.60          | 0.921 | มากที่สุด | 4.65          | 0.637 | มากที่สุด | 4.68             | 0.575 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.61          | 0.651 | มากที่สุด | 4.54          | 0.729 | มากที่สุด | 4.67             | 0.598 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                           | 4.54          | 0.750 | มากที่สุด | 4.26          | 1.020 | มาก       | 4.35             | 0.876 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.56          | 0.720 | มากที่สุด | 4.58          | 0.673 | มากที่สุด | 4.54             | 0.681 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.46          | 0.764 | มาก       | 4.57          | 0.706 | มากที่สุด | 4.46             | 0.724 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                              | 4.51          | 0.765 | มากที่สุด | 4.59          | 0.682 | มากที่สุด | 4.63             | 0.614 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.52          | 0.712 | มากที่สุด | 4.55          | 0.638 | มากที่สุด | 4.54             | 0.637 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.55          | 0.724 | มากที่สุด | 4.59          | 0.634 | มากที่สุด | 4.52             | 0.697 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.70          | 0.669 | มากที่สุด | 4.59          | 0.646 | มากที่สุด | 4.57             | 0.670 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.62          | 0.688 | มากที่สุด | 4.56          | 0.729 | มากที่สุด | 4.51             | 0.746 | มากที่สุด |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.66          | 0.603 | มากที่สุด | 4.58          | 0.859 | มากที่สุด | 4.62             | 0.637 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                           | 4.75          | 0.438 | มากที่สุด | 4.57          | 0.875 | มากที่สุด | 4.81             | 0.406 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.56          | 0.736 | มากที่สุด | 4.60          | 0.847 | มากที่สุด | 4.59             | 0.705 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.70          | 0.534 | มากที่สุด | 4.59          | 0.873 | มากที่สุด | 4.68             | 0.589 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.69          | 0.571 | มากที่สุด | 4.60          | 0.801 | มากที่สุด | 4.62             | 0.656 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.66          | 0.579 | มากที่สุด | 4.60          | 0.854 | มากที่สุด | 4.61             | 0.641 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.57          | 0.760 | มากที่สุด | 4.52          | 0.902 | มากที่สุด | 4.43             | 0.825 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                 | 4.59          | 0.699 | มากที่สุด | 4.56          | 0.740 | มากที่สุด | 4.55             | 0.690 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.3.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตาราง 35 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.742 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษากว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.642 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.616 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.742 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 และ 0.728 ตามลำดับ และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.527 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.580 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.626 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 และด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

**ตาราง 35** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                           | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา              |       |           |           |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                   |        |       |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                   | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                   | 4.50   | 0.731 | มาก       | 4.22                       | 0.782 | มาก       | 4.52      | 0.731 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                             | 4.62   | 0.627 | มากที่สุด | 4.33                       | 0.707 | มาก       | 4.64      | 0.615 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                      | 4.58   | 0.683 | มากที่สุด | 4.44                       | 0.527 | มาก       | 4.58      | 0.692 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                           | 4.45   | 0.755 | มาก       | 3.67                       | 1.118 | มาก       | 4.47      | 0.748 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                          | 4.46   | 0.771 | มาก       | 4.22                       | 0.833 | มาก       | 4.47      | 0.783 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                   | 4.41   | 0.819 | มาก       | 4.44                       | 0.726 | มาก       | 4.44      | 0.819 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                   | 4.55   | 0.729 | มากที่สุด | 4.24                       | 0.616 | มาก       | 4.53      | 0.773 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                               | 4.66   | 0.601 | มากที่สุด | 4.11                       | 0.601 | มาก       | 4.64      | 0.639 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ                                                                        | 4.49   | 0.824 | มาก       | 4.22                       | 0.833 | มาก       | 4.47      | 0.878 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะกรรมการทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.64   | 0.679 | มากที่สุด | 4.67                       | 0.500 | มากที่สุด | 4.61      | 0.731 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.61   | 0.650 | มากที่สุด | 4.22                       | 0.441 | มาก       | 4.58      | 0.689 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ                                                           | 4.37   | 0.890 | มาก       | 4.00                       | 0.707 | มาก       | 4.37      | 0.930 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                   | 4.53   | 0.704 | มากที่สุด | 4.17                       | 0.723 | มาก       | 4.53      | 0.728 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                     | 4.48   | 0.735 | มาก       | 4.43                       | 0.787 | มาก       | 4.47      | 0.767 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 4.57   | 0.678 | มากที่สุด | 4.14                       | 0.690 | มาก       | 4.57      | 0.693 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                           | 4.52   | 0.676 | มากที่สุด | 4.00                       | 0.816 | มาก       | 4.51      | 0.699 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 4.53   | 0.701 | มากที่สุด | 3.71                       | 0.756 | มาก       | 4.53      | 0.719 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                   | 4.57   | 0.683 | มากที่สุด | 4.29                       | 0.756 | มาก       | 4.57      | 0.706 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51   | 0.749 | มากที่สุด | 4.43                       | 0.535 | มาก       | 4.52      | 0.786 | มากที่สุด |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                   | 4.62   | 0.692 | มากที่สุด | 4.45                       | 0.642 | มาก       | 4.59      | 0.736 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.73   | 0.574 | มากที่สุด | 4.67                       | 0.500 | มากที่สุด | 4.68      | 0.629 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 4.59   | 0.753 | มากที่สุด | 4.11                       | 0.928 | มาก       | 4.56      | 0.795 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                         | 4.65   | 0.660 | มากที่สุด | 4.44                       | 0.527 | มาก       | 4.60      | 0.718 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.78                       | 0.441 | มากที่สุด | 4.60      | 0.717 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 4.62   | 0.672 | มากที่สุด | 4.11                       | 0.928 | มาก       | 4.61      | 0.691 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 4.51   | 0.820 | มากที่สุด | 4.56                       | 0.527 | มากที่สุด | 4.49      | 0.864 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                   | 4.55   | 0.714 | มากที่สุด | 4.27                       | 0.691 | มาก       | 4.54      | 0.742 | มากที่สุด |

**ตาราง 35 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                           | ระดับการศึกษา |       |           |           |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                   | ปริญญาโท      |       |           | ปริญญาเอก |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                   | M             | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                   | 4.47          | 0.722 | มาก       | 4.20      | 0.000 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                             | 4.59          | 0.658 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                      | 4.59          | 0.668 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                           | 4.43          | 0.726 | มาก       | 3.00      | 0.000 | ปานกลาง   |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                          | 4.44          | 0.736 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                   | 4.31          | 0.821 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                   | 4.63          | 0.580 | มากที่สุด | 4.80      | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                               | 4.75          | 0.451 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ                                                                        | 4.57          | 0.642 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะกรรมการทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.70          | 0.514 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.72          | 0.518 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ                                                           | 4.40          | 0.773 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                   | 4.55          | 0.626 | มากที่สุด | 4.83      | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                     | 4.51          | 0.640 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 4.58          | 0.635 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                           | 4.56          | 0.594 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 4.57          | 0.626 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                   | 4.59          | 0.613 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.49          | 0.650 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                   | 4.73          | 0.527 | มากที่สุด | 4.50      | 0.000 | มาก       |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.87          | 0.352 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 4.73          | 0.572 | มากที่สุด | 3.00      | 0.000 | ปานกลาง   |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                         | 4.80          | 0.429 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.72          | 0.528 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 4.70          | 0.581 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 4.57          | 0.699 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                   | 4.60          | 0.614 | มากที่สุด | 4.58      | 0.000 | มากที่สุด |



#### 4.2.2.3.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ

จากตาราง 36 ระดับความพึงพอใจของผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า สนามสอบเขตเมืองและสนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 และสนามสอบเขตเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 ตามลำดับ และจำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตนอกเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.679 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 ตามลำดับ

**ตาราง 36** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | ภาพรวม |       |           | พื้นที่ตั้งสนามสอบ |       |           |             |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|--------------------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 |        |       |           | เขตเมือง           |       |           | นอกเขตเมือง |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M      | SD    | แปลผล     | M                  | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.50   | 0.731 | มาก       | 4.50               | 0.741 | มาก       | 4.51        | 0.721 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.62   | 0.627 | มากที่สุด | 4.60               | 0.655 | มากที่สุด | 4.64        | 0.600 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                     | 4.58   | 0.683 | มากที่สุด | 4.59               | 0.676 | มากที่สุด | 4.56        | 0.691 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.45   | 0.755 | มาก       | 4.48               | 0.733 | มาก       | 4.42        | 0.776 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.46   | 0.771 | มาก       | 4.42               | 0.789 | มาก       | 4.50        | 0.752 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.41   | 0.819 | มาก       | 4.40               | 0.851 | มาก       | 4.41        | 0.788 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.729 | มากที่สุด | 4.52               | 0.748 | มากที่สุด | 4.59        | 0.708 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                             | 4.66   | 0.601 | มากที่สุด | 4.65               | 0.600 | มากที่สุด | 4.67        | 0.603 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ                                                                      | 4.49   | 0.824 | มาก       | 4.46               | 0.836 | มาก       | 4.51        | 0.813 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะกรรมการทุกระดับอย่างชัดเจน                                            | 4.64   | 0.679 | มากที่สุด | 4.56               | 0.744 | มากที่สุด | 4.71        | 0.601 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                    | 4.61   | 0.650 | มากที่สุด | 4.59               | 0.652 | มากที่สุด | 4.63        | 0.648 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ                                                         | 4.37   | 0.890 | มาก       | 4.33               | 0.906 | มาก       | 4.41        | 0.873 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.53   | 0.704 | มากที่สุด | 4.51               | 0.719 | มากที่สุด | 4.55        | 0.687 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.48   | 0.735 | มาก       | 4.45               | 0.735 | มาก       | 4.51        | 0.734 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                             | 4.57   | 0.678 | มากที่สุด | 4.56               | 0.705 | มากที่สุด | 4.57        | 0.651 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.52   | 0.676 | มากที่สุด | 4.53               | 0.677 | มากที่สุด | 4.51        | 0.676 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.53   | 0.701 | มากที่สุด | 4.46               | 0.750 | มาก       | 4.59        | 0.644 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.57   | 0.683 | มากที่สุด | 4.57               | 0.694 | มากที่สุด | 4.57        | 0.673 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51   | 0.749 | มากที่สุด | 4.50               | 0.755 | มาก       | 4.52        | 0.744 | มากที่สุด |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.62   | 0.692 | มากที่สุด | 4.60               | 0.704 | มากที่สุด | 4.64        | 0.679 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                           | 4.73   | 0.574 | มากที่สุด | 4.69               | 0.582 | มากที่สุด | 4.77        | 0.565 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.59   | 0.753 | มากที่สุด | 4.54               | 0.796 | มากที่สุด | 4.64        | 0.707 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.65   | 0.660 | มากที่สุด | 4.63               | 0.694 | มากที่สุด | 4.66        | 0.625 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.61               | 0.697 | มากที่สุด | 4.66        | 0.646 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.62   | 0.672 | มากที่สุด | 4.63               | 0.640 | มากที่สุด | 4.62        | 0.703 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.51   | 0.820 | มากที่สุด | 4.51               | 0.817 | มากที่สุด | 4.51        | 0.825 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.714 | มากที่สุด | 4.53               | 0.728 | มากที่สุด | 4.57        | 0.699 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.3.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตาราง 37 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640 รองลงมา ประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 และประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.615 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.852 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.915 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.679 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.589 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.656 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.611 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.636 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 ตามลำดับ

6) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.492 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691 ตามลำดับ

7) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท TEC-W พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 ตามลำดับ

**ตาราง 37** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการทดสอบ

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                           | ภาพรวม |       |           | ประเภทการทดสอบ |       |           |       |       |           |       |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------|-------|-----------|-------|-------|-----------|-------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                   |        |       |           | O-NET          |       |           | I-NET |       |           | N-NET |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                   | M      | SD    | แปลผล     | M              | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                   | 4.50   | 0.731 | มาก       | 4.54           | 0.659 | มากที่สุด | 4.49  | 0.740 | มาก       | 4.51  | 0.735 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                             | 4.62   | 0.627 | มากที่สุด | 4.66           | 0.567 | มากที่สุด | 4.58  | 0.617 | มากที่สุด | 4.71  | 0.550 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                      | 4.58   | 0.683 | มากที่สุด | 4.58           | 0.651 | มากที่สุด | 4.54  | 0.660 | มากที่สุด | 4.66  | 0.625 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                           | 4.45   | 0.755 | มาก       | 4.57           | 0.600 | มากที่สุด | 4.48  | 0.722 | มาก       | 4.36  | 0.862 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                          | 4.46   | 0.771 | มาก       | 4.52           | 0.655 | มากที่สุด | 4.42  | 0.856 | มาก       | 4.42  | 0.837 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                   | 4.41   | 0.819 | มาก       | 4.39           | 0.822 | มาก       | 4.42  | 0.846 | มาก       | 4.38  | 0.799 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                   | 4.55   | 0.729 | มากที่สุด | 4.62           | 0.615 | มากที่สุด | 4.38  | 0.915 | มาก       | 4.63  | 0.619 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                              | 4.66   | 0.601 | มากที่สุด | 4.76           | 0.429 | มากที่สุด | 4.55  | 0.765 | มากที่สุด | 4.75  | 0.496 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                          | 4.49   | 0.824 | มาก       | 4.51           | 0.736 | มากที่สุด | 4.36  | 1.019 | มาก       | 4.57  | 0.704 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                                | 4.64   | 0.679 | มากที่สุด | 4.57           | 0.776 | มากที่สุด | 4.55  | 0.776 | มากที่สุด | 4.76  | 0.474 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                        | 4.61   | 0.650 | มากที่สุด | 4.70           | 0.492 | มากที่สุด | 4.43  | 0.827 | มาก       | 4.64  | 0.609 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                             | 4.37   | 0.890 | มาก       | 4.54           | 0.642 | มากที่สุด | 4.03  | 1.188 | มาก       | 4.42  | 0.812 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                   | 4.53   | 0.704 | มากที่สุด | 4.65           | 0.502 | มากที่สุด | 4.45  | 0.767 | มาก       | 4.49  | 0.773 | มาก       |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                     | 4.48   | 0.735 | มาก       | 4.70           | 0.481 | มากที่สุด | 4.36  | 0.859 | มาก       | 4.46  | 0.801 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 4.57   | 0.678 | มากที่สุด | 4.66           | 0.495 | มากที่สุด | 4.54  | 0.658 | มากที่สุด | 4.55  | 0.756 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                           | 4.52   | 0.676 | มากที่สุด | 4.60           | 0.493 | มากที่สุด | 4.42  | 0.768 | มาก       | 4.41  | 0.752 | มาก       |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 4.53   | 0.701 | มากที่สุด | 4.64           | 0.519 | มากที่สุด | 4.42  | 0.727 | มาก       | 4.45  | 0.774 | มาก       |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่                                                                    | 4.57   | 0.683 | มากที่สุด | 4.71           | 0.458 | มากที่สุด | 4.52  | 0.745 | มากที่สุด | 4.53  | 0.747 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51   | 0.749 | มากที่สุด | 4.58           | 0.566 | มากที่สุด | 4.44  | 0.845 | มาก       | 4.56  | 0.809 | มากที่สุด |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                   | 4.62   | 0.692 | มากที่สุด | 4.76           | 0.502 | มากที่สุด | 4.36  | 0.985 | มาก       | 4.67  | 0.589 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.73   | 0.574 | มากที่สุด | 4.90           | 0.296 | มากที่สุด | 4.43  | 0.886 | มาก       | 4.77  | 0.466 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 4.59   | 0.753 | มากที่สุด | 4.78           | 0.506 | มากที่สุด | 4.31  | 1.011 | มาก       | 4.68  | 0.672 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                         | 4.65   | 0.660 | มากที่สุด | 4.81           | 0.415 | มากที่สุด | 4.28  | 1.061 | มาก       | 4.70  | 0.475 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.80           | 0.458 | มากที่สุด | 4.35  | 0.958 | มาก       | 4.69  | 0.582 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 4.62   | 0.672 | มากที่สุด | 4.69           | 0.615 | มากที่สุด | 4.38  | 0.963 | มาก       | 4.68  | 0.509 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 4.51   | 0.820 | มากที่สุด | 4.58           | 0.721 | มากที่สุด | 4.40  | 1.032 | มาก       | 4.47  | 0.832 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                   | 4.55   | 0.714 | มากที่สุด | 4.64           | 0.569 | มากที่สุด | 4.42  | 0.852 | มาก       | 4.58  | 0.679 | มากที่สุด |

**ตาราง 37 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประเภทการจัดสอบ**

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | ประเภทการจัดสอบ |       |           |       |       |           |         |       |           |       |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-----------|-------|-------|-----------|---------|-------|-----------|-------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 | V-NET           |       |           | B-NET |       |           | สมรรถนะ |       |           | TEC-W |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M               | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     | M       | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.57            | 0.692 | มากที่สุด | 4.40  | 0.810 | มาก       | 4.53    | 0.705 | มากที่สุด | 4.49  | 0.746 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.70            | 0.571 | มากที่สุด | 4.46  | 0.804 | มาก       | 4.55    | 0.663 | มากที่สุด | 4.62  | 0.650 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                    | 4.59            | 0.659 | มากที่สุด | 4.37  | 0.878 | มาก       | 4.68    | 0.601 | มากที่สุด | 4.69  | 0.633 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.54            | 0.770 | มากที่สุด | 4.41  | 0.756 | มาก       | 4.32    | 0.800 | มาก       | 4.40  | 0.780 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.46            | 0.693 | มาก       | 4.46  | 0.744 | มาก       | 4.55    | 0.730 | มากที่สุด | 4.42  | 0.812 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.56            | 0.769 | มากที่สุด | 4.32  | 0.869 | มาก       | 4.55    | 0.730 | มากที่สุด | 4.33  | 0.853 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.68            | 0.656 | มากที่สุด | 4.50  | 0.750 | มาก       | 4.65    | 0.590 | มากที่สุด | 4.44  | 0.800 | มาก       |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                            | 4.67            | 0.614 | มากที่สุด | 4.55  | 0.678 | มากที่สุด | 4.61    | 0.538 | มากที่สุด | 4.60  | 0.654 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                        | 4.63            | 0.760 | มากที่สุด | 4.37  | 0.878 | มาก       | 4.68    | 0.639 | มากที่สุด | 4.40  | 0.915 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.67            | 0.727 | มากที่สุด | 4.57  | 0.709 | มากที่สุด | 4.80    | 0.408 | มากที่สุด | 4.58  | 0.723 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.83            | 0.466 | มากที่สุด | 4.57  | 0.640 | มากที่สุด | 4.68    | 0.601 | มากที่สุด | 4.44  | 0.755 | มาก       |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                           | 4.61            | 0.712 | มากที่สุด | 4.43  | 0.844 | มาก       | 4.48    | 0.762 | มาก       | 4.16  | 0.952 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.64            | 0.611 | มากที่สุด | 4.48  | 0.739 | มาก       | 4.59    | 0.691 | มากที่สุด | 4.46  | 0.737 | มาก       |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.59            | 0.659 | มากที่สุด | 4.40  | 0.756 | มาก       | 4.45    | 0.697 | มาก       | 4.34  | 0.713 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                              | 4.76            | 0.512 | มากที่สุด | 4.49  | 0.747 | มาก       | 4.55    | 0.820 | มากที่สุด | 4.41  | 0.693 | มาก       |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.67            | 0.514 | มากที่สุด | 4.56  | 0.662 | มากที่สุด | 4.64    | 0.650 | มากที่สุด | 4.55  | 0.761 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.65            | 0.649 | มากที่สุด | 4.50  | 0.763 | มาก       | 4.68    | 0.601 | มากที่สุด | 4.50  | 0.762 | มาก       |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.67            | 0.614 | มากที่สุด | 4.49  | 0.732 | มาก       | 4.64    | 0.718 | มากที่สุด | 4.48  | 0.698 | มาก       |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.48            | 0.720 | มาก       | 4.41  | 0.773 | มาก       | 4.59    | 0.658 | มากที่สุด | 4.50  | 0.792 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.70            | 0.602 | มากที่สุด | 4.62  | 0.636 | มากที่สุด | 4.76    | 0.492 | มากที่สุด | 4.60  | 0.634 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                        | 4.85            | 0.492 | มากที่สุด | 4.71  | 0.504 | มากที่สุด | 4.77    | 0.424 | มากที่สุด | 4.73  | 0.495 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.67            | 0.727 | มากที่สุด | 4.55  | 0.728 | มากที่สุด | 4.64    | 0.613 | มากที่สุด | 4.49  | 0.787 | มาก       |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.72            | 0.452 | มากที่สุด | 4.74  | 0.538 | มากที่สุด | 4.84    | 0.428 | มากที่สุด | 4.58  | 0.583 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.69            | 0.577 | มากที่สุด | 4.62  | 0.615 | มากที่สุด | 4.80    | 0.462 | มากที่สุด | 4.60  | 0.688 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.65            | 0.649 | มากที่สุด | 4.62  | 0.595 | มากที่สุด | 4.80    | 0.462 | มากที่สุด | 4.69  | 0.557 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.61            | 0.712 | มากที่สุด | 4.48  | 0.833 | มาก       | 4.68    | 0.561 | มากที่สุด | 4.53  | 0.694 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ                          |                                                                                                                                 | 4.65            | 0.640 | มากที่สุด | 4.50  | 0.734 | มาก       | 4.63    | 0.619 | มากที่สุด | 4.50  | 0.729 | มาก       |

#### 4.2.2.3.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ

จากตาราง 38 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการบริหารการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คณะทำงานประสานการจัดสอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 และตัวแทนศูนย์สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งรองประธานศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.255 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.231 รองลงมา ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.385 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.289 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานประสานการจัดสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 รองลงมา ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.669 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานการเงิน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.819 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งตัวแทน ศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 และ 0.809 ตามลำดับ



**ตาราง 38** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ

(n = 57)

| ที่ | ประเด็น                                                                                                                         | ภาพรวม      |              |                  | สถานภาพ ระดับศูนย์สอบ |              |                  |                            |              |                  |                           |              |                  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|-----------------------|--------------|------------------|----------------------------|--------------|------------------|---------------------------|--------------|------------------|
|     |                                                                                                                                 |             |              |                  | รองประธานศูนย์สอบ     |              |                  | คณะทำงานประสานการจัดการสอบ |              |                  | คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ |              |                  |
|     |                                                                                                                                 | M           | SD           | แปลผล            | M                     | SD           | แปลผล            | M                          | SD           | แปลผล            | M                         | SD           | แปลผล            |
|     | <b>ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ</b>                                                                               | <b>4.37</b> | <b>0.874</b> | <b>มาก</b>       | <b>2.87</b>           | <b>0.115</b> | <b>ปานกลาง</b>   | <b>4.53</b>                | <b>0.783</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>5.00</b>               | <b>0.000</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.46        | 0.758        | มาก              | 3.33                  | 0.577        | ปานกลาง          | 4.63                       | 0.619        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 2   | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                    | 4.42        | 0.885        | มาก              | 3.00                  | 0.000        | ปานกลาง          | 4.63                       | 1.025        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 3   | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.28        | 0.940        | มาก              | 3.00                  | 0.000        | ปานกลาง          | 4.25                       | 0.856        | มาก              | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 4   | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.35        | 0.855        | มาก              | 3.00                  | 0.000        | ปานกลาง          | 4.69                       | 0.602        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 5   | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.33        | 0.932        | มาก              | 2.00                  | 0.000        | น้อย             | 4.44                       | 0.814        | มาก              | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
|     | <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.57</b> | <b>0.683</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.87</b>           | <b>0.231</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.68</b>                | <b>0.652</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>5.00</b>               | <b>0.000</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                             | 4.56        | 0.708        | มากที่สุด        | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.50                       | 0.816        | มาก              | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 2   | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                        | 4.56        | 0.682        | มากที่สุด        | 5.00                  | 0.000        | มากที่สุด        | 4.81                       | 0.544        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 3   | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.65        | 0.582        | มากที่สุด        | 5.00                  | 0.000        | มากที่สุด        | 4.69                       | 0.602        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 4   | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.63        | 0.616        | มากที่สุด        | 5.00                  | 0.000        | มากที่สุด        | 4.75                       | 0.577        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 5   | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                           | 4.47        | 0.826        | มาก              | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.63                       | 0.719        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
|     | <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.)</b>                                                        | <b>4.48</b> | <b>0.754</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.45</b>           | <b>0.289</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.61</b>                | <b>0.669</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.83</b>               | <b>0.000</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.37        | 0.837        | มาก              | 4.00                  | 0.000        | มาก              | 4.50                       | 0.632        | มาก              | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 2   | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                             | 4.53        | 0.710        | มากที่สุด        | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.56                       | 0.727        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 3   | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.61        | 0.648        | มากที่สุด        | 4.33                  | 0.577        | มาก              | 4.69                       | 0.704        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 4   | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.44        | 0.756        | มาก              | 5.00                  | 0.000        | มากที่สุด        | 4.56                       | 0.727        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 5   | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.53        | 0.710        | มากที่สุด        | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.69                       | 0.602        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 6   | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.40        | 0.863        | มาก              | 4.00                  | 0.000        | มาก              | 4.63                       | 0.619        | มากที่สุด        | 4.00                      | 0.000        | มาก              |
|     | <b>ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ</b>                                                                                              | <b>4.60</b> | <b>0.633</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.56</b>           | <b>0.385</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.62</b>                | <b>0.671</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>5.00</b>               | <b>0.000</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1   | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                        | 4.75        | 0.434        | มากที่สุด        | 5.00                  | 0.000        | มากที่สุด        | 4.69                       | 0.479        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 2   | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.54        | 0.781        | มากที่สุด        | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.50                       | 0.894        | มาก              | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 3   | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.68        | 0.540        | มากที่สุด        | 4.33                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.69                       | 0.602        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 4   | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.68        | 0.602        | มากที่สุด        | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.69                       | 0.479        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 5   | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.61        | 0.526        | มากที่สุด        | 4.67                  | 0.577        | มากที่สุด        | 4.69                       | 0.479        | มากที่สุด        | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
| 6   | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.35        | 0.916        | มาก              | 4.00                  | 0.000        | มาก              | 4.44                       | 1.094        | มาก              | 5.00                      | 0.000        | มากที่สุด        |
|     | <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ</b>                                                                              | <b>4.51</b> | <b>0.736</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.19</b>           | <b>0.255</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.61</b>                | <b>0.694</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>4.96</b>               | <b>0.000</b> | <b>มากที่สุด</b> |

**ตาราง 38 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ**

(n = 57)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                           | สถานภาพ ระดับศูนย์สอบ |       |           |                |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-----------|----------------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                   | คณะทำงานการเงิน       |       |           | ตัวแทนศูนย์สอบ |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                   | M                     | SD    | แปลผล     | M              | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                   | 4.13                  | 0.913 | มาก       | 4.46           | 0.807 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                             | 4.33                  | 0.516 | มาก       | 4.48           | 0.811 | มาก       |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                      | 4.17                  | 0.753 | มาก       | 4.48           | 0.769 | มาก       |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                           | 4.17                  | 1.329 | มาก       | 4.42           | 0.886 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                          | 3.83                  | 0.983 | มาก       | 4.39           | 0.844 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                   | 4.17                  | 0.983 | มาก       | 4.52           | 0.724 | มากที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                   | 4.23                  | 0.819 | มาก       | 4.55           | 0.688 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                              | 4.33                  | 0.816 | มาก       | 4.61           | 0.667 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                          | 4.33                  | 0.816 | มาก       | 4.42           | 0.720 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                                | 4.33                  | 0.816 | มาก       | 4.65           | 0.551 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                        | 4.17                  | 0.753 | มาก       | 4.61           | 0.615 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                             | 4.00                  | 0.894 | มาก       | 4.45           | 0.888 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                   | 4.22                  | 0.796 | มาก       | 4.46           | 0.809 | มาก       |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                     | 3.83                  | 0.753 | มาก       | 4.42           | 0.958 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                | 4.67                  | 0.816 | มากที่สุด | 4.45           | 0.723 | มาก       |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                           | 4.50                  | 0.837 | มาก       | 4.61           | 0.615 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 4.17                  | 0.753 | มาก       | 4.35           | 0.798 | มาก       |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                   | 4.00                  | 0.632 | มาก       | 4.52           | 0.769 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.17                  | 0.983 | มาก       | 4.39           | 0.989 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                   | 4.39                  | 0.807 | มาก       | 4.63           | 0.603 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.67                  | 0.516 | มากที่สุด | 4.77           | 0.425 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 4.33                  | 0.816 | มาก       | 4.58           | 0.765 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                         | 4.50                  | 0.548 | มาก       | 4.74           | 0.514 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.67                  | 0.816 | มากที่สุด | 4.68           | 0.653 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 4.33                  | 0.816 | มาก       | 4.61           | 0.495 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 3.83                  | 1.329 | มาก       | 4.42           | 0.765 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                   | 4.24                  | 0.834 | มาก       | 4.53           | 0.727 | มากที่สุด |

#### 4.2.2.3.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ

จากตาราง 39 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ กรรมการกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 รองลงมา เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 กรรมการคุมสอบ และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 และ 0.693 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานภาพ ระดับสนามสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) และด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644 และ 0.757 ตามลำดับ และด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งกรรมการกลาง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.596 และ 0.691 ตามลำดับ รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 และด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.889 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งกรรมการคุมสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.662 รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.427 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.547 รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558 ตามลำดับ

6) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พยาบาล โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617 รองลงมา ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 ตามลำดับ

7) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.693 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริหารจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.599 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.686 ตามลำดับ

**ตาราง 39** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ

(n = 564)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | ภาพรวม |       |           | สถานภาพ ระดับสนามสอบ |       |           |             |       |           |               |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 |        |       |           | หัวหน้าสนามสอบ       |       |           | กรรมการกลาง |       |           | กรรมการคุมสอบ |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M      | SD    | แปลผล     | M                    | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.52   | 0.714 | มากที่สุด | 4.34                 | 0.748 | มาก       | 4.63        | 0.596 | มากที่สุด | 4.49          | 0.755 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.64   | 0.611 | มากที่สุด | 4.63                 | 0.547 | มากที่สุด | 4.72        | 0.479 | มากที่สุด | 4.60          | 0.654 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                     | 4.59   | 0.658 | มากที่สุด | 4.49                 | 0.658 | มาก       | 4.70        | 0.563 | มากที่สุด | 4.53          | 0.725 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.47   | 0.733 | มาก       | 4.23                 | 0.808 | มาก       | 4.57        | 0.614 | มากที่สุด | 4.48          | 0.732 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.47   | 0.761 | มาก       | 4.17                 | 0.857 | มาก       | 4.57        | 0.634 | มากที่สุด | 4.43          | 0.787 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.41   | 0.807 | มาก       | 4.20                 | 0.868 | มาก       | 4.57        | 0.692 | มากที่สุด | 4.41          | 0.879 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.55   | 0.733 | มากที่สุด | 4.54                 | 0.709 | มากที่สุด | 4.63        | 0.691 | มากที่สุด | 4.50          | 0.788 | มาก       |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                            | 4.67   | 0.589 | มากที่สุด | 4.66                 | 0.684 | มากที่สุด | 4.84        | 0.373 | มากที่สุด | 4.64          | 0.591 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                        | 4.48   | 0.837 | มาก       | 4.60                 | 0.695 | มากที่สุด | 4.57        | 0.796 | มากที่สุด | 4.35          | 0.909 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.63   | 0.688 | มากที่สุด | 4.63                 | 0.598 | มากที่สุด | 4.71        | 0.644 | มากที่สุด | 4.53          | 0.826 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.61   | 0.654 | มากที่สุด | 4.63                 | 0.547 | มากที่สุด | 4.66        | 0.618 | มากที่สุด | 4.60          | 0.711 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                           | 4.36   | 0.896 | มาก       | 4.20                 | 1.023 | มาก       | 4.35        | 1.026 | มาก       | 4.37          | 0.902 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.54   | 0.698 | มากที่สุด | 4.52                 | 0.644 | มากที่สุด | 4.58        | 0.647 | มากที่สุด | 4.52          | 0.694 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.49   | 0.722 | มาก       | 4.40                 | 0.695 | มาก       | 4.52        | 0.714 | มากที่สุด | 4.50          | 0.704 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                             | 4.57   | 0.675 | มากที่สุด | 4.66                 | 0.591 | มากที่สุด | 4.65        | 0.600 | มากที่สุด | 4.56          | 0.636 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.51   | 0.679 | มากที่สุด | 4.49                 | 0.562 | มาก       | 4.44        | 0.693 | มาก       | 4.50          | 0.698 | มาก       |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.54   | 0.694 | มากที่สุด | 4.51                 | 0.702 | มากที่สุด | 4.63        | 0.581 | มากที่สุด | 4.51          | 0.690 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.58   | 0.680 | มากที่สุด | 4.49                 | 0.658 | มาก       | 4.62        | 0.626 | มากที่สุด | 4.54          | 0.660 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.52   | 0.735 | มากที่สุด | 4.57                 | 0.655 | มากที่สุด | 4.59        | 0.670 | มากที่สุด | 4.48          | 0.777 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.63   | 0.697 | มากที่สุด | 4.52                 | 0.757 | มากที่สุด | 4.57        | 0.889 | มากที่สุด | 4.64          | 0.662 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                        | 4.73   | 0.587 | มากที่สุด | 4.71                 | 0.519 | มากที่สุด | 4.67        | 0.828 | มากที่สุด | 4.75          | 0.535 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.60   | 0.751 | มากที่สุด | 4.43                 | 0.884 | มาก       | 4.63        | 0.850 | มากที่สุด | 4.58          | 0.760 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.63                 | 0.731 | มากที่สุด | 4.59        | 0.899 | มากที่สุด | 4.66          | 0.617 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.63   | 0.678 | มากที่สุด | 4.54                 | 0.817 | มากที่สุด | 4.63        | 0.880 | มากที่สุด | 4.60          | 0.675 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.62   | 0.685 | มากที่สุด | 4.51                 | 0.658 | มากที่สุด | 4.49        | 0.918 | มาก       | 4.67          | 0.607 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.53   | 0.809 | มากที่สุด | 4.31                 | 0.932 | มาก       | 4.43        | 0.957 | มาก       | 4.57          | 0.780 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                 | 4.56   | 0.710 | มากที่สุด | 4.48                 | 0.714 | มาก       | 4.60        | 0.706 | มากที่สุด | 4.54          | 0.725 | มากที่สุด |

**ตาราง 39 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ**

(n = 564)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                         | สถานภาพ ระดับสนามสอบ             |       |           |                          |       |           |                   |       |           |        |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|-----------|--------------------------|-------|-----------|-------------------|-------|-----------|--------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                 | เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ |       |           | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |       |           | เจ้าหน้าที่พยาบาล |       |           | อื่น ๆ |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                 | M                                | SD    | แปลผล     | M                        | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล     | M      | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                 | 4.51                             | 0.716 | มากที่สุด | 4.59                     | 0.604 | มากที่สุด | 4.65              | 0.617 | มากที่สุด | 4.44   | 0.783 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                           | 4.64                             | 0.624 | มากที่สุด | 4.70                     | 0.542 | มากที่สุด | 4.69              | 0.630 | มากที่สุด | 4.53   | 0.743 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                     | 4.64                             | 0.607 | มากที่สุด | 4.67                     | 0.620 | มากที่สุด | 4.62              | 0.650 | มากที่สุด | 4.47   | 0.834 | มาก       |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                         | 4.42                             | 0.798 | มาก       | 4.52                     | 0.580 | มากที่สุด | 4.77              | 0.439 | มากที่สุด | 4.47   | 0.640 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                        | 4.48                             | 0.768 | มาก       | 4.56                     | 0.698 | มากที่สุด | 4.77              | 0.599 | มากที่สุด | 4.53   | 0.834 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                 | 4.39                             | 0.781 | มาก       | 4.52                     | 0.580 | มากที่สุด | 4.38              | 0.768 | มาก       | 4.20   | 0.862 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                 | 4.58                             | 0.706 | มากที่สุด | 4.56                     | 0.558 | มากที่สุด | 4.53              | 0.688 | มากที่สุด | 4.57   | 0.704 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                            | 4.64                             | 0.650 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.492 | มากที่สุด | 4.46              | 0.660 | มาก       | 4.80   | 0.414 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                        | 4.56                             | 0.813 | มากที่สุด | 4.48                     | 0.643 | มาก       | 4.62              | 0.650 | มากที่สุด | 4.47   | 0.990 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                              | 4.72                             | 0.566 | มากที่สุด | 4.56                     | 0.577 | มากที่สุด | 4.62              | 0.768 | มากที่สุด | 4.80   | 0.414 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                      | 4.57                             | 0.653 | มากที่สุด | 4.74                     | 0.447 | มากที่สุด | 4.62              | 0.506 | มากที่สุด | 4.53   | 0.743 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                           | 4.39                             | 0.846 | มาก       | 4.37                     | 0.629 | มาก       | 4.31              | 0.855 | มาก       | 4.27   | 0.961 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                 | 4.55                             | 0.733 | มากที่สุด | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.48   | 0.686 | มาก       |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                   | 4.49                             | 0.754 | มาก       | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.47   | 0.743 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                             | 4.55                             | 0.760 | มากที่สุด | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.53   | 0.640 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                         | 4.55                             | 0.679 | มากที่สุด | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.53   | 0.640 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                   | 4.55                             | 0.738 | มากที่สุด | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.40   | 0.737 | มาก       |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                 | 4.61                             | 0.732 | มากที่สุด | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.60   | 0.632 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.54                             | 0.732 | มากที่สุด | -                        | -     | -         | -                 | -     | -         | 4.33   | 0.724 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                 | 4.64                             | 0.654 | มากที่สุด | 4.68                     | 0.547 | มากที่สุด | 4.58              | 0.643 | มากที่สุด | 4.68   | 0.599 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                           | 4.72                             | 0.576 | มากที่สุด | 4.74                     | 0.447 | มากที่สุด | 4.69              | 0.480 | มากที่สุด | 4.87   | 0.352 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                      | 4.61                             | 0.703 | มากที่สุด | 4.67                     | 0.620 | มากที่สุด | 4.62              | 0.768 | มากที่สุด | 4.80   | 0.561 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                       | 4.65                             | 0.622 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.565 | มากที่สุด | 4.38              | 0.870 | มาก       | 4.80   | 0.414 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                | 4.67                             | 0.590 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.565 | มากที่สุด | 4.62              | 0.650 | มากที่สุด | 4.73   | 0.458 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                   | 4.66                             | 0.685 | มากที่สุด | 4.70                     | 0.542 | มากที่สุด | 4.38              | 0.650 | มาก       | 4.53   | 0.516 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                     | 4.53                             | 0.746 | มากที่สุด | 4.70                     | 0.542 | มากที่สุด | 4.77              | 0.439 | มากที่สุด | 4.33   | 1.291 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                 | 4.57                             | 0.702 | มากที่สุด | 3.46                     | 0.427 | ปานกลาง   | 3.44              | 0.487 | ปานกลาง   | 4.54   | 0.693 | มากที่สุด |

จากตาราง 40 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของกลุ่ม

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสิทธิภาพในการจัดการทดสอบ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

หน้า 125

**ตาราง 40** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                           | ภาพรวม |       |           | ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ |       |           |        |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|--------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                   |        |       |           | 1-3 ปี                     |       |           | 4-6 ปี |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                   | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M      | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                   | 4.50   | 0.731 | มาก       | 4.50                       | 0.720 | มาก       | 4.49   | 0.755 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                             | 4.62   | 0.627 | มากที่สุด | 4.63                       | 0.604 | มากที่สุด | 4.57   | 0.706 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                      | 4.58   | 0.683 | มากที่สุด | 4.60                       | 0.694 | มากที่สุด | 4.46   | 0.733 | มาก       |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                           | 4.45   | 0.755 | มาก       | 4.42                       | 0.763 | มาก       | 4.52   | 0.766 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                          | 4.46   | 0.771 | มาก       | 4.44                       | 0.791 | มาก       | 4.48   | 0.750 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                   | 4.41   | 0.819 | มาก       | 4.43                       | 0.750 | มาก       | 4.40   | 0.820 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                   | 4.55   | 0.729 | มากที่สุด | 4.57                       | 0.691 | มากที่สุด | 4.49   | 0.836 | มาก       |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                              | 4.66   | 0.601 | มากที่สุด | 4.59                       | 0.616 | มากที่สุด | 4.68   | 0.639 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                          | 4.49   | 0.824 | มาก       | 4.52                       | 0.780 | มากที่สุด | 4.37   | 0.982 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                                | 4.64   | 0.679 | มากที่สุด | 4.64                       | 0.645 | มากที่สุด | 4.60   | 0.711 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                        | 4.61   | 0.650 | มากที่สุด | 4.62                       | 0.627 | มากที่สุด | 4.51   | 0.782 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                             | 4.37   | 0.890 | มาก       | 4.46                       | 0.788 | มาก       | 4.30   | 1.064 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                   | 4.53   | 0.704 | มากที่สุด | 4.51                       | 0.740 | มากที่สุด | 4.52   | 0.704 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                     | 4.48   | 0.735 | มาก       | 4.44                       | 0.786 | มาก       | 4.47   | 0.730 | มาก       |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 4.57   | 0.678 | มากที่สุด | 4.53                       | 0.729 | มากที่สุด | 4.58   | 0.621 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                           | 4.52   | 0.676 | มากที่สุด | 4.53                       | 0.714 | มากที่สุด | 4.50   | 0.666 | มาก       |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 4.53   | 0.701 | มากที่สุด | 4.51                       | 0.735 | มากที่สุด | 4.53   | 0.685 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน                                                                       | 4.57   | 0.683 | มากที่สุด | 4.54                       | 0.708 | มากที่สุด | 4.55   | 0.702 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.51   | 0.749 | มากที่สุด | 4.51                       | 0.769 | มากที่สุด | 4.46   | 0.821 | มาก       |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                   | 4.62   | 0.692 | มากที่สุด | 4.65                       | 0.617 | มากที่สุด | 4.56   | 0.855 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.73   | 0.574 | มากที่สุด | 4.74                       | 0.505 | มากที่สุด | 4.63   | 0.787 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 4.59   | 0.753 | มากที่สุด | 4.58                       | 0.726 | มากที่สุด | 4.51   | 0.869 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                         | 4.65   | 0.660 | มากที่สุด | 4.66                       | 0.573 | มากที่สุด | 4.58   | 0.878 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.64   | 0.671 | มากที่สุด | 4.66                       | 0.602 | มากที่สุด | 4.57   | 0.845 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 4.62   | 0.672 | มากที่สุด | 4.68                       | 0.543 | มากที่สุด | 4.55   | 0.839 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 4.51   | 0.820 | มากที่สุด | 4.56                       | 0.755 | มากที่สุด | 4.51   | 0.909 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                   | 4.55   | 0.714 | มากที่สุด | 4.56                       | 0.692 | มากที่สุด | 4.52   | 0.787 | มากที่สุด |



**ตาราง 40 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ**

(n = 621)

| ที่                                                               | ประเด็น                                                                                                                        | ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ |       |           |             |       |           |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                                   |                                                                                                                                | 7-9 ปี                     |       |           | 10 ปีขึ้นไป |       |           |
|                                                                   |                                                                                                                                | M                          | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                        |                                                                                                                                | 4.61                       | 0.657 | มากที่สุด | 4.48        | 0.737 | มาก       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                                          | 4.65                       | 0.580 | มากที่สุด | 4.66        | 0.585 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน                   | 4.75                       | 0.494 | มากที่สุด | 4.64        | 0.617 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                                        | 4.53                       | 0.716 | มากที่สุด | 4.39        | 0.735 | มาก       |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                       | 4.60                       | 0.709 | มากที่สุด | 4.42        | 0.772 | มาก       |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                                                | 4.53                       | 0.784 | มากที่สุด | 4.31        | 0.975 | มาก       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           |                                                                                                                                | 4.75                       | 0.490 | มากที่สุด | 4.53        | 0.696 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                                           | 4.73                       | 0.452 | มากที่สุด | 4.75        | 0.537 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                       | 4.78                       | 0.577 | มากที่สุด | 4.48        | 0.731 | มาก       |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                             | 4.85                       | 0.362 | มากที่สุด | 4.61        | 0.779 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                     | 4.83                       | 0.385 | มากที่สุด | 4.64        | 0.546 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                          | 4.58                       | 0.675 | มากที่สุด | 4.19        | 0.888 | มาก       |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                                                | 4.68                       | 0.583 | มากที่สุด | 4.55        | 0.645 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.55                       | 0.597 | มากที่สุด | 4.57        | 0.653 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                            | 4.68                       | 0.572 | มากที่สุด | 4.61        | 0.661 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                        | 4.65                       | 0.622 | มากที่สุด | 4.49        | 0.614 | มาก       |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                  | 4.75                       | 0.588 | มากที่สุด | 4.50        | 0.670 | มาก       |
| 5                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                | 4.73                       | 0.554 | มากที่สุด | 4.62        | 0.631 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดสอบได้อย่างทัน่วงที | 4.70                       | 0.564 | มากที่สุด | 4.51        | 0.642 | มากที่สุด |
| ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                       |                                                                                                                                | 4.77                       | 0.501 | มากที่สุด | 4.62        | 0.638 | มากที่สุด |
| 1                                                                 | การบริหารการจัดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                          | 4.93                       | 0.267 | มากที่สุด | 4.79        | 0.412 | มากที่สุด |
| 2                                                                 | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                     | 4.80                       | 0.516 | มากที่สุด | 4.68        | 0.698 | มากที่สุด |
| 3                                                                 | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เทียบตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                      | 4.73                       | 0.452 | มากที่สุด | 4.68        | 0.551 | มากที่สุด |
| 4                                                                 | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                               | 4.78                       | 0.480 | มากที่สุด | 4.64        | 0.606 | มากที่สุด |
| 5                                                                 | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                  | 4.83                       | 0.446 | มากที่สุด | 4.53        | 0.731 | มากที่สุด |
| 6                                                                 | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                    | 4.55                       | 0.846 | มากที่สุด | 4.39        | 0.830 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบ                       |                                                                                                                                | 4.70                       | 0.558 | มากที่สุด | 4.55        | 0.679 | มากที่สุด |

#### 4.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) และ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

##### 4.2.3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) และบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 และกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ดังตาราง 41

**ตาราง 41** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

(n = 7,547)

| กลุ่มเป้าหมาย                                                                    | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|----------------------|
| กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ<br>(ผู้เข้าสอบ)                                    | 5,866             | 4.43        | 0.803                    | 88.60        | พอใจมาก              |
| กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูล<br>การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้<br>ข้อมูลการทดสอบ) | 1,060             | 4.46        | 0.753                    | 89.20        | พอใจมาก              |
| กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการ<br>ทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล<br>การจัดการทดสอบ)          | 621               | 4.38        | 0.779                    | 87.60        | พอใจมาก              |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                    | <b>7,547</b>      | <b>4.42</b> | <b>0.778</b>             | <b>88.40</b> | <b>พอใจมาก</b>       |

#### 4.2.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบ O-NET มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา ผู้เข้าสอบ TEC-W ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ผู้เข้าสอบ I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ผู้เข้าสอบสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 และผู้เข้าสอบ V-NET ปวช. ปี 3 และผู้เข้าสอบ B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.907 และ 0.859 ตามลำดับ ดังตาราง 42

**ตาราง 42** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

(n = 5,866)

| ประเภทการจัดสอบ                                       | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|-------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|------------------|
| <b>O-NET</b>                                          | <b>1,500</b>      | <b>4.54</b> | <b>0.732</b>             | <b>90.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| O-NET ป.6                                             | 500               | 4.56        | 0.726                    | 91.20        | มากที่สุด        |
| O-NET ม.3                                             | 500               | 4.48        | 0.753                    | 89.60        | มาก              |
| O-NET ม.6                                             | 500               | 4.59        | 0.718                    | 91.80        | มากที่สุด        |
| <b>I-NET</b>                                          | <b>1,200</b>      | <b>4.46</b> | <b>0.777</b>             | <b>89.20</b> | <b>มาก</b>       |
| I-NET ตอนต้น                                          | 400               | 4.44        | 0.838                    | 88.80        | มาก              |
| I-NET ตอนกลาง                                         | 400               | 4.37        | 0.826                    | 87.40        | มาก              |
| I-NET ตอนปลาย                                         | 400               | 4.58        | 0.666                    | 91.60        | มากที่สุด        |
| <b>N-NET</b>                                          | <b>1,258</b>      | <b>4.41</b> | <b>0.786</b>             | <b>88.20</b> | <b>มาก</b>       |
| N-NET ประถมศึกษา                                      | 426               | 4.40        | 0.855                    | 88.00        | มาก              |
| N-NET ม.ต้น                                           | 420               | 4.40        | 0.759                    | 88.00        | มาก              |
| N-NET ม.ปลาย                                          | 412               | 4.44        | 0.745                    | 88.80        | มาก              |
| <b>V-NET ปวช. ปี 3</b>                                | <b>418</b>        | <b>4.30</b> | <b>0.907</b>             | <b>86.00</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>B-NET</b>                                          | <b>870</b>        | <b>4.30</b> | <b>0.859</b>             | <b>86.00</b> | <b>มาก</b>       |
| B-NET ม.3                                             | 439               | 4.24        | 0.898                    | 84.80        | มาก              |
| B-NET ม.6                                             | 431               | 4.36        | 0.819                    | 87.20        | มาก              |
| การวัดสมรรถนะทางด้านการวัด<br>และประเมินผลการเรียนรู้ | 320               | 4.31        | 0.832                    | 86.20        | มาก              |
| การทดสอบภาษาอังกฤษ (TEC-W)                            | 300               | 4.49        | 0.762                    | 89.80        | มาก              |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ<br>ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ    | 5,866             | 4.43        | 0.803                    | 88.60        | มาก              |

#### 4.2.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ V-NET ปวช. ปี 3 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.599 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.914 ตามลำดับ ดังตาราง 43

**ตาราง 43** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

(n = 621)

| ประเภทการจัดสอบ                                   | จำนวนตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล      |
|---------------------------------------------------|---------------|-------------|----------------------|--------------|------------|
| <b>O-NET</b>                                      | <b>125</b>    | <b>4.48</b> | <b>0.599</b>         | <b>89.60</b> | <b>มาก</b> |
| O-NET ป.6                                         | 40            | 4.61        | 0.581                | 92.20        | มากที่สุด  |
| O-NET ม.3                                         | 40            | 4.47        | 0.644                | 89.40        | มาก        |
| O-NET ม.6                                         | 45            | 4.37        | 0.738                | 87.40        | มาก        |
| <b>I-NET</b>                                      | <b>120</b>    | <b>4.18</b> | <b>0.914</b>         | <b>83.60</b> | <b>มาก</b> |
| I-NET ตอนต้น                                      | 40            | 4.20        | 0.948                | 84.00        | มาก        |
| I-NET ตอนกลาง                                     | 40            | 4.11        | 0.967                | 82.20        | มาก        |
| I-NET ตอนปลาย                                     | 40            | 4.25        | 0.830                | 85.00        | มาก        |
| <b>N-NET</b>                                      | <b>146</b>    | <b>4.40</b> | <b>0.765</b>         | <b>88.00</b> | <b>มาก</b> |
| N-NET ประถมศึกษา                                  | 46            | 4.47        | 0.747                | 89.40        | มาก        |
| N-NET ม.ต้น                                       | 48            | 4.38        | 0.681                | 87.60        | มาก        |
| N-NET ม.ปลาย                                      | 52            | 4.36        | 0.848                | 87.20        | มาก        |
| <b>V-NET ปวช. ปี 3</b>                            | <b>54</b>     | <b>4.50</b> | <b>0.684</b>         | <b>90.00</b> | <b>มาก</b> |
| <b>B-NET</b>                                      | <b>87</b>     | <b>4.38</b> | <b>0.801</b>         | <b>87.60</b> | <b>มาก</b> |
| B-NET ม.3                                         | 43            | 4.49        | 0.765                | 89.80        | มาก        |
| B-NET ม.6                                         | 44            | 4.27        | 0.824                | 85.40        | มาก        |
| การวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 44            | 4.44        | 0.702                | 88.80        | มาก        |
| การทดสอบภาษาอังกฤษ (TEC-W)                        | 45            | 4.42        | 0.743                | 88.40        | มาก        |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ    | 621           | 4.38        | 0.779                | 87.60        | มาก        |

#### 4.2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. และ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

##### 4.2.4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 7 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ และ 7) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.4.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม

จากตาราง 44 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านเนื้อหา พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา ประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 และประเด็นข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 ตามลำดับ

2) ด้านการออกแบบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน และประเด็นมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 และ 0.737 ตามลำดับ และประเด็นระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ตามลำดับ

3) ด้านการใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 รองลงมา ประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917 ตามลำดับ

4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 รองลงมา ประเด็นข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 ตามลำดับ

**ตาราง 44** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

(n = 5,866)

| ที่                  | ประเด็น                                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------|
| <b>ด้านเนื้อหา</b>   |                                                                                    | <b>4.47</b> | <b>0.781</b>         | <b>89.40</b> | <b>มาก</b> |
| 1                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.48        | 0.789                | 89.60        | มาก        |
| 2                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.44        | 0.785                | 88.80        | มาก        |
| 3                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.49        | 0.736                | 89.80        | มาก        |
| 4                    | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45        | 0.814                | 89.00        | มาก        |
| <b>ด้านการออกแบบ</b> |                                                                                    | <b>4.44</b> | <b>0.785</b>         | <b>88.80</b> | <b>มาก</b> |
| 1                    | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.41        | 0.814                | 88.20        | มาก        |

**ตาราง 44 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

(n = 5,866)

| ที่                                                      | ประเด็น                                                                | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------|
| 2                                                        | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงามและทันสมัย                                | 4.40        | 0.819                | 88.00        | มาก        |
| 3                                                        | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน          | 4.45        | 0.800                | 89.00        | มาก        |
| 4                                                        | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                 | 4.42        | 0.846                | 88.40        | มาก        |
| 5                                                        | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                          | 4.44        | 0.776                | 88.80        | มาก        |
| 6                                                        | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                     | 4.45        | 0.737                | 89.00        | มาก        |
| 7                                                        | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                          | 4.50        | 0.705                | 90.00        | มาก        |
| <b>ด้านการใช้บริการ</b>                                  |                                                                        | <b>4.38</b> | <b>0.861</b>         | <b>87.60</b> | <b>มาก</b> |
| 1                                                        | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) | 4.34        | 0.917                | 86.80        | มาก        |
| 2                                                        | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)     | 4.42        | 0.805                | 88.40        | มาก        |
| <b>การนำไปใช้ประโยชน์</b>                                |                                                                        | <b>4.44</b> | <b>0.786</b>         | <b>88.80</b> | <b>มาก</b> |
| 1                                                        | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                      | 4.42        | 0.795                | 88.40        | มาก        |
| 2                                                        | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                              | 4.45        | 0.777                | 89.00        | มาก        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ</b> |                                                                        | <b>4.43</b> | <b>0.803</b>         | <b>88.60</b> | <b>มาก</b> |

#### 4.2.4.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

จากตาราง 45 ระดับความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และ 0.786 ตามลำดับ และด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง

เพศชาย และเพศทางเลือก มีภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 รองลงมา เพศทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.923 และเพศชายที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.806 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ และ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 และ 0.765 ตามลำดับ และด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบเพศทางเลือก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.923 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.833 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.007 ตามลำดับ



**ตาราง 45** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)  
จำแนกตามเพศ

(n = 5,866)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |       | เพศ  |       |       |      |       |           |             |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     |        |       |       | ชาย  |       |       | หญิง |       |           | เพศทางเลือก |       |           |
|                                                |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล | M    | SD    | แปลผล | M    | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.47   | 0.781 | มาก   | 4.44 | 0.814 | มาก   | 4.49 | 0.746 | มาก       | 4.33        | 1.007 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.48   | 0.789 | มาก   | 4.43 | 0.836 | มาก   | 4.52 | 0.741 | มากที่สุด | 4.30        | 1.019 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.41 | 0.821 | มาก   | 4.47 | 0.750 | มาก       | 4.41        | 0.886 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.49   | 0.736 | มาก   | 4.48 | 0.758 | มาก   | 4.49 | 0.707 | มาก       | 4.28        | 1.133 | มาก       |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.814 | มาก   | 4.43 | 0.839 | มาก   | 4.48 | 0.787 | มาก       | 4.31        | 0.990 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.42 | 0.806 | มาก   | 4.46 | 0.765 | มาก       | 4.42        | 0.861 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.41   | 0.814 | มาก   | 4.37 | 0.858 | มาก   | 4.44 | 0.772 | มาก       | 4.39        | 0.902 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.40   | 0.819 | มาก   | 4.39 | 0.841 | มาก   | 4.41 | 0.800 | มาก       | 4.45        | 0.890 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.45   | 0.800 | มาก   | 4.43 | 0.816 | มาก   | 4.46 | 0.787 | มาก       | 4.45        | 0.815 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.42   | 0.846 | มาก   | 4.41 | 0.870 | มาก   | 4.44 | 0.824 | มาก       | 4.34        | 0.895 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.44   | 0.776 | มาก   | 4.42 | 0.799 | มาก   | 4.46 | 0.756 | มาก       | 4.50        | 0.777 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.45   | 0.737 | มาก   | 4.44 | 0.754 | มาก   | 4.47 | 0.717 | มาก       | 4.36        | 0.949 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.50   | 0.705 | มาก   | 4.50 | 0.707 | มาก   | 4.51 | 0.701 | มากที่สุด | 4.48        | 0.797 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.38   | 0.861 | มาก   | 4.35 | 0.892 | มาก   | 4.41 | 0.832 | มาก       | 4.29        | 0.991 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.34   | 0.917 | มาก   | 4.30 | 0.961 | มาก   | 4.36 | 0.875 | มาก       | 4.28        | 1.061 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.42   | 0.805 | มาก   | 4.39 | 0.822 | มาก   | 4.45 | 0.788 | มาก       | 4.30        | 0.920 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                     | 4.44   | 0.786 | มาก   | 4.41 | 0.813 | มาก   | 4.46 | 0.761 | มาก       | 4.47        | 0.833 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.42   | 0.795 | มาก   | 4.37 | 0.838 | มาก   | 4.46 | 0.754 | มาก       | 4.53        | 0.835 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.45   | 0.777 | มาก   | 4.44 | 0.788 | มาก   | 4.46 | 0.768 | มาก       | 4.41        | 0.830 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.43   | 0.803 | มาก   | 4.40 | 0.831 | มาก   | 4.45 | 0.776 | มาก       | 4.38        | 0.923 | มาก       |

#### 4.2.4.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

จากตาราง 46 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และ 0.786 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 รองลงมา ช่วงอายุ 10-15 ปี ช่วงอายุ 16-20 ปี และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 0.798 และ 0.769 ตามลำดับ และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 10-15 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 และ 0.791 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 16-20 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.781 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.778 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.784 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.738 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.733 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.747 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.747 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.790 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.895 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรกคือ ด้านเนื้อหา และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.842 และ 0.834 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.920 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.982 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรกคือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ

**ตาราง 46** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

(n = 5,866)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ช่วงอายุ |       |           |          |       |       |          |       |       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|----------|-------|-----------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|
|                                                |                                                                                    |        |       |       | 10-15 ปี |       |           | 16-20 ปี |       |       | 21-25 ปี |       |       |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล | M        | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.47   | 0.781 | มาก   | 4.46     | 0.791 | มาก       | 4.47     | 0.781 | มาก   | 4.47     | 0.738 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.48   | 0.789 | มาก   | 4.52     | 0.751 | มากที่สุด | 4.45     | 0.825 | มาก   | 4.49     | 0.742 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.43     | 0.785 | มาก       | 4.45     | 0.788 | มาก   | 4.43     | 0.800 | มาก   |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.49   | 0.736 | มาก   | 4.48     | 0.765 | มาก       | 4.50     | 0.726 | มาก   | 4.49     | 0.669 | มาก   |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.814 | มาก   | 4.42     | 0.864 | มาก       | 4.48     | 0.783 | มาก   | 4.48     | 0.741 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.43     | 0.801 | มาก       | 4.45     | 0.778 | มาก   | 4.43     | 0.747 | มาก   |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.41   | 0.814 | มาก   | 4.45     | 0.754 | มาก       | 4.38     | 0.852 | มาก   | 4.40     | 0.835 | มาก   |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.40   | 0.819 | มาก   | 4.40     | 0.842 | มาก       | 4.41     | 0.807 | มาก   | 4.40     | 0.776 | มาก   |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.45   | 0.800 | มาก   | 4.45     | 0.811 | มาก       | 4.45     | 0.800 | มาก   | 4.46     | 0.713 | มาก   |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42   | 0.846 | มาก   | 4.39     | 0.921 | มาก       | 4.47     | 0.803 | มาก   | 4.41     | 0.772 | มาก   |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.44   | 0.776 | มาก   | 4.39     | 0.804 | มาก       | 4.47     | 0.756 | มาก   | 4.44     | 0.766 | มาก   |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.737 | มาก   | 4.45     | 0.757 | มาก       | 4.46     | 0.720 | มาก   | 4.44     | 0.692 | มาก   |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.50   | 0.705 | มาก   | 4.50     | 0.721 | มาก       | 4.50     | 0.710 | มาก   | 4.47     | 0.674 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 4.38   | 0.861 | มาก   | 4.38     | 0.879 | มาก       | 4.39     | 0.850 | มาก   | 4.38     | 0.857 | มาก   |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.34   | 0.917 | มาก   | 4.32     | 0.948 | มาก       | 4.35     | 0.898 | มาก   | 4.34     | 0.885 | มาก   |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.42   | 0.805 | มาก   | 4.43     | 0.809 | มาก       | 4.42     | 0.802 | มาก   | 4.42     | 0.829 | มาก   |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                    | 4.44   | 0.786 | มาก   | 4.46     | 0.791 | มาก       | 4.43     | 0.784 | มาก   | 4.44     | 0.733 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.42   | 0.795 | มาก   | 4.46     | 0.784 | มาก       | 4.40     | 0.808 | มาก   | 4.40     | 0.776 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.45   | 0.777 | มาก   | 4.46     | 0.798 | มาก       | 4.45     | 0.760 | มาก   | 4.48     | 0.689 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.43   | 0.803 | มาก   | 4.43     | 0.816 | มาก       | 4.43     | 0.798 | มาก   | 4.43     | 0.769 | มาก   |

**ตาราง 46 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**  
จำแนกตามอายุ

(n = 5,866)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                             | ช่วงอายุ |       |           |          |       |           |          |       |           |             |       |       |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|-------------|-------|-------|
|                                                 |                                                                                     | 26-30 ปี |       |           | 31-35 ปี |       |           | 36-40 ปี |       |           | 41 ปีขึ้นไป |       |       |
|                                                 |                                                                                     | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                     | 4.41     | 0.747 | มาก       | 4.53     | 0.691 | มากที่สุด | 4.38     | 0.842 | มาก       | 4.45        | 0.775 | มาก   |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.34     | 0.823 | มาก       | 4.59     | 0.654 | มากที่สุด | 4.41     | 0.813 | มาก       | 4.42        | 0.823 | มาก   |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.45     | 0.718 | มาก       | 4.43     | 0.817 | มาก       | 4.38     | 0.768 | มาก       | 4.44        | 0.770 | มาก   |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.44     | 0.657 | มาก       | 4.54     | 0.598 | มากที่สุด | 4.35     | 0.906 | มาก       | 4.50        | 0.710 | มาก   |
| 4                                               | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.41     | 0.789 | มาก       | 4.57     | 0.696 | มากที่สุด | 4.37     | 0.882 | มาก       | 4.45        | 0.795 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                     | 4.40     | 0.790 | มาก       | 4.51     | 0.711 | มากที่สุด | 4.38     | 0.834 | มาก       | 4.46        | 0.762 | มาก   |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.37     | 0.939 | มาก       | 4.46     | 0.772 | มาก       | 4.27     | 0.898 | มาก       | 4.45        | 0.775 | มาก   |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.33     | 0.864 | มาก       | 4.48     | 0.751 | มาก       | 4.33     | 0.902 | มาก       | 4.45        | 0.771 | มาก   |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.32     | 0.856 | มาก       | 4.49     | 0.744 | มาก       | 4.37     | 0.873 | มาก       | 4.46        | 0.772 | มาก   |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.36     | 0.788 | มาก       | 4.44     | 0.749 | มาก       | 4.34     | 0.850 | มาก       | 4.42        | 0.773 | มาก   |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.46     | 0.747 | มาก       | 4.59     | 0.694 | มากที่สุด | 4.38     | 0.828 | มาก       | 4.50        | 0.761 | มาก   |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.41     | 0.714 | มาก       | 4.54     | 0.658 | มากที่สุด | 4.39     | 0.800 | มาก       | 4.44        | 0.798 | มาก   |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.54     | 0.619 | มากที่สุด | 4.59     | 0.610 | มากที่สุด | 4.56     | 0.687 | มากที่สุด | 4.49        | 0.684 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                     | 4.31     | 0.863 | มาก       | 4.43     | 0.787 | มาก       | 4.22     | 0.982 | มาก       | 4.38        | 0.813 | มาก   |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.28     | 0.916 | มาก       | 4.40     | 0.860 | มาก       | 4.15     | 1.020 | มาก       | 4.35        | 0.855 | มาก   |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.34     | 0.810 | มาก       | 4.46     | 0.714 | มาก       | 4.28     | 0.944 | มาก       | 4.40        | 0.771 | มาก   |
| การนำไปใช้ประโยชน์                              |                                                                                     | 4.36     | 0.817 | มาก       | 4.48     | 0.714 | มาก       | 4.26     | 0.920 | มาก       | 4.40        | 0.764 | มาก   |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.37     | 0.790 | มาก       | 4.51     | 0.692 | มากที่สุด | 4.22     | 0.920 | มาก       | 4.37        | 0.770 | มาก   |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.35     | 0.843 | มาก       | 4.45     | 0.735 | มาก       | 4.29     | 0.920 | มาก       | 4.43        | 0.757 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.37     | 0.804 | มาก       | 4.49     | 0.726 | มาก       | 4.31     | 0.895 | มาก       | 4.42        | 0.778 | มาก   |

#### 4.2.4.1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)

จากตาราง 47 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.838 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 ตามลำดับ และจำแนกตามระดับการศึกษา (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.513 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.517 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.492 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.838 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.830 และด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.081 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.951 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.055 และด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.982 ตามลำดับ

**ตาราง 47** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 5,866)

| ที่                                           | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา              |       |           |           |       |           |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                               |                                                                                    |        |       |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                               |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                   |                                                                                    | 4.43   | 0.782 | มาก       | 4.74                       | 0.492 | มากที่สุด | 4.42      | 0.748 | มาก       |
| 1                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.44   | 0.782 | มาก       | 4.74                       | 0.511 | มากที่สุด | 4.43      | 0.757 | มาก       |
| 2                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.41   | 0.792 | มาก       | 4.79                       | 0.410 | มากที่สุด | 4.40      | 0.769 | มาก       |
| 3                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.45   | 0.740 | มาก       | 4.68                       | 0.535 | มากที่สุด | 4.45      | 0.680 | มาก       |
| 4                                             | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.42   | 0.815 | มาก       | 4.74                       | 0.511 | มากที่สุด | 4.39      | 0.786 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                 |                                                                                    | 4.42   | 0.784 | มาก       | 4.76                       | 0.517 | มากที่สุด | 4.39      | 0.767 | มาก       |
| 1                                             | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.40   | 0.840 | มาก       | 4.71                       | 0.676 | มากที่สุด | 4.37      | 0.831 | มาก       |
| 2                                             | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.35   | 0.854 | มาก       | 4.74                       | 0.567 | มากที่สุด | 4.30      | 0.848 | มาก       |
| 3                                             | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.40   | 0.814 | มาก       | 4.85                       | 0.436 | มากที่สุด | 4.37      | 0.787 | มาก       |
| 4                                             | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.35   | 0.799 | มาก       | 4.68                       | 0.638 | มากที่สุด | 4.28      | 0.794 | มาก       |
| 5                                             | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.47   | 0.765 | มาก       | 4.74                       | 0.511 | มากที่สุด | 4.44      | 0.751 | มาก       |
| 6                                             | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.46   | 0.752 | มาก       | 4.76                       | 0.431 | มากที่สุด | 4.43      | 0.723 | มาก       |
| 7                                             | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอ และโปร่งใส                                           | 4.53   | 0.661 | มากที่สุด | 4.85                       | 0.359 | มากที่สุด | 4.52      | 0.635 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                              |                                                                                    | 4.35   | 0.845 | มาก       | 4.78                       | 0.513 | มากที่สุด | 4.31      | 0.838 | มาก       |
| 1                                             | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.32   | 0.898 | มาก       | 4.74                       | 0.567 | มากที่สุด | 4.28      | 0.887 | มาก       |
| 2                                             | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.38   | 0.792 | มาก       | 4.82                       | 0.459 | มากที่สุด | 4.33      | 0.789 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                            |                                                                                    | 4.39   | 0.803 | มาก       | 4.62                       | 0.697 | มากที่สุด | 4.40      | 0.741 | มาก       |
| 1                                             | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.37   | 0.803 | มาก       | 4.62                       | 0.697 | มากที่สุด | 4.37      | 0.746 | มาก       |
| 2                                             | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.40   | 0.802 | มาก       | 4.62                       | 0.697 | มากที่สุด | 4.43      | 0.735 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการในระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.40   | 0.803 | มาก       | 4.72                       | 0.555 | มากที่สุด | 4.38      | 0.773 | มาก       |

**ตาราง 47 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**  
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 5,866)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ระดับการศึกษา |       |       |           |       |       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|-----------|-------|-------|
|                                                |                                                                                     | ปริญญาโท      |       |       | ปริญญาเอก |       |       |
|                                                |                                                                                     | M             | SD    | แปลผล | M         | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.42          | 0.830 | มาก   | 4.29      | 1.055 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.41          | 0.847 | มาก   | 4.39      | 0.839 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.37          | 0.858 | มาก   | 4.35      | 0.832 | มาก   |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.44          | 0.771 | มาก   | 4.13      | 1.325 | มาก   |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.44          | 0.844 | มาก   | 4.30      | 1.222 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.43          | 0.816 | มาก   | 4.42      | 0.951 | มาก   |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.39          | 0.862 | มาก   | 4.48      | 0.947 | มาก   |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.37          | 0.881 | มาก   | 4.43      | 0.945 | มาก   |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.36          | 0.867 | มาก   | 4.43      | 0.992 | มาก   |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.42          | 0.795 | มาก   | 4.39      | 0.988 | มาก   |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.50          | 0.780 | มาก   | 4.35      | 1.071 | มาก   |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.47          | 0.804 | มาก   | 4.35      | 0.982 | มาก   |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.50          | 0.722 | มาก   | 4.48      | 0.730 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.37          | 0.869 | มาก   | 4.28      | 0.982 | มาก   |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.33          | 0.927 | มาก   | 4.17      | 1.072 | มาก   |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.40          | 0.811 | มาก   | 4.39      | 0.891 | มาก   |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                     | 4.36          | 0.838 | มาก   | 4.13      | 1.339 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.37          | 0.817 | มาก   | 4.13      | 1.424 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.34          | 0.858 | มาก   | 4.13      | 1.254 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.39          | 0.838 | มาก   | 4.28      | 1.081 | มาก   |



#### 4.2.4.1.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W)

จากตาราง 48 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า ประเภทอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 รองลงมา องค์กรธุรกิจ/บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 และหน่วยงานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ และจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน (เฉพาะสมรรถนะฯ และ TEC-W) ได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 และด้านการใช้บริการ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793 และ 0.770 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรธุรกิจ/บริษัท พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.874 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.857 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826 และด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบปฏิบัติงานอื่น ๆ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 รองลงมา ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 ตามลำดับ

**ตาราง 48** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

(n = 5,866)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |           | ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน |       |           |                     |       |           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-----------------------------|-------|-----------|---------------------|-------|-----------|
|                                                    |                                                                                     |        |       |           | หน่วยงานภาครัฐ              |       |           | องค์กรธุรกิจ/บริษัท |       |           |
|                                                    |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล     | M                           | SD    | แปลผล     | M                   | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                        |                                                                                     | 4.43   | 0.782 | มาก       | 4.42                        | 0.763 | มาก       | 4.45                | 0.791 | มาก       |
| 1                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.44   | 0.782 | มาก       | 4.43                        | 0.788 | มาก       | 4.56                | 0.768 | มากที่สุด |
| 2                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.41   | 0.792 | มาก       | 4.37                        | 0.808 | มาก       | 4.36                | 0.860 | มาก       |
| 3                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.45   | 0.740 | มาก       | 4.44                        | 0.671 | มาก       | 4.44                | 0.768 | มาก       |
| 4                                                  | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.42   | 0.815 | มาก       | 4.43                        | 0.784 | มาก       | 4.44                | 0.768 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                      |                                                                                     | 4.42   | 0.784 | มาก       | 4.44                        | 0.739 | มาก       | 4.49                | 0.735 | มาก       |
| 1                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.40   | 0.840 | มาก       | 4.41                        | 0.809 | มาก       | 4.52                | 0.872 | มากที่สุด |
| 2                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.35   | 0.854 | มาก       | 4.36                        | 0.815 | มาก       | 4.28                | 0.891 | มาก       |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.40   | 0.814 | มาก       | 4.39                        | 0.778 | มาก       | 4.40                | 0.816 | มาก       |
| 4                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.35   | 0.799 | มาก       | 4.35                        | 0.776 | มาก       | 4.32                | 0.802 | มาก       |
| 5                                                  | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.47   | 0.765 | มาก       | 4.49                        | 0.745 | มาก       | 4.68                | 0.557 | มากที่สุด |
| 6                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.46   | 0.752 | มาก       | 4.49                        | 0.664 | มาก       | 4.52                | 0.653 | มากที่สุด |
| 7                                                  | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.53   | 0.661 | มากที่สุด | 4.58                        | 0.583 | มากที่สุด | 4.68                | 0.557 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                   |                                                                                     | 4.35   | 0.845 | มาก       | 4.39                        | 0.793 | มาก       | 4.32                | 0.845 | มาก       |
| 1                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.32   | 0.898 | มาก       | 4.36                        | 0.844 | มาก       | 4.24                | 0.926 | มาก       |
| 2                                                  | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.38   | 0.792 | มาก       | 4.42                        | 0.741 | มาก       | 4.40                | 0.764 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                                 |                                                                                     | 4.39   | 0.803 | มาก       | 4.39                        | 0.770 | มาก       | 4.46                | 0.735 | มาก       |
| 1                                                  | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.37   | 0.803 | มาก       | 4.38                        | 0.757 | มาก       | 4.52                | 0.653 | มากที่สุด |
| 2                                                  | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.40   | 0.802 | มาก       | 4.39                        | 0.783 | มาก       | 4.40                | 0.816 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.40   | 0.803 | มาก       | 4.41                        | 0.766 | มาก       | 4.43                | 0.776 | มาก       |

**ตาราง 48 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**  
จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

(n = 5,866)

| ที่                                           | ประเด็น                                                                            | ประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน   |       |       |                     |       |       |        |       |           |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|-------|---------------------|-------|-------|--------|-------|-----------|
|                                               |                                                                                    | สถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย |       |       | ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน |       |       | อื่น ๆ |       |           |
|                                               |                                                                                    | M                             | SD    | แปลผล | M                   | SD    | แปลผล | M      | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                   |                                                                                    | 4.41                          | 0.836 | มาก   | 4.28                | 0.826 | มาก   | 4.65   | 0.567 | มากที่สุด |
| 1                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.42                          | 0.799 | มาก   | 4.20                | 0.919 | มาก   | 4.59   | 0.622 | มากที่สุด |
| 2                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.42                          | 0.793 | มาก   | 4.30                | 0.949 | มาก   | 4.73   | 0.499 | มากที่สุด |
| 3                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.42                          | 0.863 | มาก   | 4.40                | 0.516 | มาก   | 4.61   | 0.538 | มากที่สุด |
| 4                                             | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.37                          | 0.888 | มาก   | 4.20                | 0.919 | มาก   | 4.66   | 0.608 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                 |                                                                                    | 4.38                          | 0.857 | มาก   | 4.11                | 0.756 | มาก   | 4.61   | 0.683 | มากที่สุด |
| 1                                             | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.37                          | 0.887 | มาก   | 4.10                | 0.876 | มาก   | 4.52   | 0.792 | มากที่สุด |
| 2                                             | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.36                          | 0.900 | มาก   | 3.60                | 0.843 | มาก   | 4.48   | 0.821 | มาก       |
| 3                                             | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.36                          | 0.897 | มาก   | 4.10                | 0.738 | มาก   | 4.70   | 0.553 | มากที่สุด |
| 4                                             | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.35                          | 0.832 | มาก   | 4.20                | 0.789 | มาก   | 4.48   | 0.821 | มาก       |
| 5                                             | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.40                          | 0.829 | มาก   | 4.30                | 0.675 | มาก   | 4.68   | 0.639 | มากที่สุด |
| 6                                             | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.36                          | 0.887 | มาก   | 4.50                | 0.707 | มาก   | 4.66   | 0.608 | มากที่สุด |
| 7                                             | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอ และโปร่งใส                                           | 4.44                          | 0.766 | มาก   | 4.00                | 0.667 | มาก   | 4.73   | 0.544 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                              |                                                                                    | 4.25                          | 0.935 | มาก   | 4.20                | 0.781 | มาก   | 4.64   | 0.668 | มากที่สุด |
| 1                                             | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.22                          | 0.998 | มาก   | 4.10                | 0.738 | มาก   | 4.64   | 0.650 | มากที่สุด |
| 2                                             | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.28                          | 0.871 | มาก   | 4.30                | 0.823 | มาก   | 4.64   | 0.685 | มากที่สุด |
| การนำไปใช้ประโยชน์                            |                                                                                    | 4.36                          | 0.868 | มาก   | 4.40                | 0.680 | มาก   | 4.49   | 0.756 | มาก       |
| 1                                             | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.34                          | 0.877 | มาก   | 4.40                | 0.843 | มาก   | 4.41   | 0.816 | มาก       |
| 2                                             | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.38                          | 0.859 | มาก   | 4.40                | 0.516 | มาก   | 4.57   | 0.695 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการในระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.35                          | 0.874 | มาก   | 4.25                | 0.761 | มาก   | 4.60   | 0.668 | มากที่สุด |

#### 4.2.4.1.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ

จากตาราง 49 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และ 0.786 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า สนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 และสนามสอบเขตในเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 ตามลำดับ และจำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตในเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.824 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.894 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตนอกเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 และ 0.752 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 ตามลำดับ

**ตาราง 49** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ

(n = 5,866)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |       | พื้นที่ตั้งของสนามสอบ |       |       |          |       |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|----------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                     |        |       |       | ในเมือง               |       |       | นอกเมือง |       |           |
|                                                 |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล | M                     | SD    | แปลผล | M        | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                     | 4.47   | 0.781 | มาก   | 4.43                  | 0.813 | มาก   | 4.50     | 0.752 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.48   | 0.789 | มาก   | 4.43                  | 0.828 | มาก   | 4.51     | 0.754 | มากที่สุด |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.40                  | 0.803 | มาก   | 4.47     | 0.767 | มาก       |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.49   | 0.736 | มาก   | 4.45                  | 0.772 | มาก   | 4.52     | 0.703 | มากที่สุด |
| 4                                               | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.814 | มาก   | 4.42                  | 0.847 | มาก   | 4.48     | 0.784 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                     | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.40                  | 0.813 | มาก   | 4.47     | 0.760 | มาก       |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.41   | 0.814 | มาก   | 4.36                  | 0.855 | มาก   | 4.45     | 0.775 | มาก       |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.40   | 0.819 | มาก   | 4.35                  | 0.857 | มาก   | 4.45     | 0.784 | มาก       |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.45   | 0.800 | มาก   | 4.41                  | 0.833 | มาก   | 4.48     | 0.771 | มาก       |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.42   | 0.846 | มาก   | 4.37                  | 0.869 | มาก   | 4.47     | 0.823 | มาก       |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.44   | 0.776 | มาก   | 4.42                  | 0.795 | มาก   | 4.46     | 0.759 | มาก       |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.45   | 0.737 | มาก   | 4.43                  | 0.752 | มาก   | 4.47     | 0.724 | มาก       |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเชื่อถือ และโปร่งใส                                        | 4.50   | 0.705 | มาก   | 4.48                  | 0.729 | มาก   | 4.52     | 0.683 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                     | 4.38   | 0.861 | มาก   | 4.33                  | 0.894 | มาก   | 4.42     | 0.831 | มาก       |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.34   | 0.917 | มาก   | 4.29                  | 0.942 | มาก   | 4.38     | 0.893 | มาก       |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.42   | 0.805 | มาก   | 4.37                  | 0.846 | มาก   | 4.46     | 0.768 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                          |                                                                                     | 4.44   | 0.786 | มาก   | 4.40                  | 0.824 | มาก   | 4.47     | 0.752 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.42   | 0.795 | มาก   | 4.39                  | 0.833 | มาก   | 4.45     | 0.761 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.45   | 0.777 | มาก   | 4.41                  | 0.815 | มาก   | 4.48     | 0.743 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.43   | 0.803 | มาก   | 4.39                  | 0.836 | มาก   | 4.46     | 0.774 | มาก       |

#### 4.2.4.1.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตาราง 50 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และ 0.786 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 รองลงมา ประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 และประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบประเภท O-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.693 และ 0.688 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบประเภท I-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบประเภท N-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบประเภท V-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.907 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 และ 0.869 รองลงมา ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.939 ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.940 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบประเภท B-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.862 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ

ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.842 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.850 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.830 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.822 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 ตามลำดับ

**ตาราง 50 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**  
จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ประเภทการจัดสอบ |       |           |       |       |           |       |       |       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-----------------|-------|-----------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|
|                                                |                                                                                    |        |       |       | O-NET           |       |           | I-NET |       |           | N-NET |       |       |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M               | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.47   | 0.781 | มาก   | 4.59            | 0.693 | มากที่สุด | 4.49  | 0.797 | มาก       | 4.46  | 0.755 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.48   | 0.789 | มาก   | 4.60            | 0.662 | มากที่สุด | 4.59  | 0.688 | มากที่สุด | 4.45  | 0.800 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.56            | 0.676 | มากที่สุด | 4.43  | 0.837 | มาก       | 4.44  | 0.772 | มาก   |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.49   | 0.736 | มาก   | 4.61            | 0.685 | มากที่สุด | 4.50  | 0.777 | มาก       | 4.47  | 0.695 | มาก   |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.814 | มาก   | 4.57            | 0.748 | มากที่สุด | 4.42  | 0.884 | มาก       | 4.46  | 0.754 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.44   | 0.785 | มาก   | 4.55            | 0.717 | มากที่สุด | 4.46  | 0.776 | มาก       | 4.43  | 0.773 | มาก   |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.41   | 0.814 | มาก   | 4.55            | 0.675 | มากที่สุด | 4.50  | 0.653 | มาก       | 4.37  | 0.859 | มาก   |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.40   | 0.819 | มาก   | 4.48            | 0.787 | มาก       | 4.42  | 0.811 | มาก       | 4.44  | 0.764 | มาก   |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.45   | 0.800 | มาก   | 4.57            | 0.748 | มากที่สุด | 4.46  | 0.806 | มาก       | 4.43  | 0.792 | มาก   |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42   | 0.846 | มาก   | 4.55            | 0.801 | มากที่สุด | 4.41  | 0.939 | มาก       | 4.44  | 0.786 | มาก   |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.44   | 0.776 | มาก   | 4.54            | 0.698 | มากที่สุด | 4.43  | 0.788 | มาก       | 4.45  | 0.766 | มาก   |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.737 | มาก   | 4.57            | 0.634 | มากที่สุด | 4.47  | 0.737 | มาก       | 4.41  | 0.757 | มาก   |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.50   | 0.705 | มาก   | 4.59            | 0.678 | มากที่สุด | 4.50  | 0.699 | มาก       | 4.50  | 0.685 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 4.38   | 0.861 | มาก   | 4.45            | 0.840 | มาก       | 4.45  | 0.805 | มาก       | 4.36  | 0.869 | มาก   |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.34   | 0.917 | มาก   | 4.42            | 0.868 | มาก       | 4.41  | 0.875 | มาก       | 4.30  | 0.927 | มาก   |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.42   | 0.805 | มาก   | 4.48            | 0.812 | มาก       | 4.48  | 0.735 | มาก       | 4.42  | 0.810 | มาก   |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                    | 4.44   | 0.786 | มาก   | 4.59            | 0.688 | มากที่สุด | 4.47  | 0.776 | มาก       | 4.41  | 0.760 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.42   | 0.795 | มาก   | 4.58            | 0.685 | มากที่สุด | 4.47  | 0.756 | มาก       | 4.39  | 0.784 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.45   | 0.777 | มาก   | 4.59            | 0.691 | มากที่สุด | 4.46  | 0.795 | มาก       | 4.43  | 0.735 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.43   | 0.803 | มาก   | 4.55            | 0.735 | มากที่สุด | 4.47  | 0.788 | มาก       | 4.42  | 0.789 | มาก   |



**ตาราง 50 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**  
จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                             | ประเภทการจัดสอบ |       |       |       |       |       |          |       |       |       |       |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                     | V-NET           |       |       | B-NET |       |       | สมรรถนะฯ |       |       | TEC-W |       |           |
|                                                 |                                                                                     | M               | SD    | แปลผล | M     | SD    | แปลผล | M        | SD    | แปลผล | M     | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                     | 4.32            | 0.879 | มาก   | 4.34  | 0.842 | มาก   | 4.34     | 0.827 | มาก   | 4.53  | 0.720 | มากที่สุด |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.22            | 0.993 | มาก   | 4.29  | 0.922 | มาก   | 4.35     | 0.821 | มาก   | 4.54  | 0.728 | มากที่สุด |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.32            | 0.880 | มาก   | 4.33  | 0.821 | มาก   | 4.29     | 0.854 | มาก   | 4.53  | 0.700 | มากที่สุด |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.39            | 0.758 | มาก   | 4.37  | 0.777 | มาก   | 4.37     | 0.777 | มาก   | 4.52  | 0.691 | มากที่สุด |
| 4                                               | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.36            | 0.885 | มาก   | 4.37  | 0.846 | มาก   | 4.33     | 0.854 | มาก   | 4.53  | 0.760 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                     | 4.32            | 0.869 | มาก   | 4.31  | 0.844 | มาก   | 4.33     | 0.830 | มาก   | 4.52  | 0.718 | มากที่สุด |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.20            | 0.973 | มาก   | 4.20  | 0.978 | มาก   | 4.33     | 0.886 | มาก   | 4.48  | 0.782 | มาก       |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.32            | 0.864 | มาก   | 4.27  | 0.894 | มาก   | 4.24     | 0.922 | มาก   | 4.47  | 0.760 | มาก       |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.33            | 0.866 | มาก   | 4.35  | 0.823 | มาก   | 4.30     | 0.865 | มาก   | 4.50  | 0.743 | มาก       |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.37            | 0.852 | มาก   | 4.28  | 0.866 | มาก   | 4.26     | 0.822 | มาก   | 4.45  | 0.764 | มาก       |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.36            | 0.874 | มาก   | 4.32  | 0.833 | มาก   | 4.35     | 0.831 | มาก   | 4.61  | 0.663 | มากที่สุด |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.33            | 0.847 | มาก   | 4.36  | 0.778 | มาก   | 4.37     | 0.788 | มาก   | 4.56  | 0.699 | มากที่สุด |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.36            | 0.808 | มาก   | 4.40  | 0.739 | มาก   | 4.46     | 0.694 | มาก   | 4.60  | 0.617 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                     | 4.31            | 0.939 | มาก   | 4.25  | 0.911 | มาก   | 4.28     | 0.848 | มาก   | 4.44  | 0.835 | มาก       |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.25            | 1.009 | มาก   | 4.19  | 0.980 | มาก   | 4.26     | 0.901 | มาก   | 4.39  | 0.891 | มาก       |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.36            | 0.868 | มาก   | 4.30  | 0.842 | มาก   | 4.29     | 0.795 | มาก   | 4.49  | 0.778 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                              |                                                                                     | 4.24            | 0.940 | มาก   | 4.30  | 0.850 | มาก   | 4.32     | 0.822 | มาก   | 4.47  | 0.775 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.18            | 1.000 | มาก   | 4.28  | 0.861 | มาก   | 4.30     | 0.801 | มาก   | 4.46  | 0.798 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.29            | 0.880 | มาก   | 4.32  | 0.839 | มาก   | 4.33     | 0.843 | มาก   | 4.47  | 0.751 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.30            | 0.907 | มาก   | 4.30  | 0.862 | มาก   | 4.32     | 0.832 | มาก   | 4.49  | 0.762 | มาก       |

#### 4.2.4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 5 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.4.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม

จากตาราง 51 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านเนื้อหา พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 รองลงมา ประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ และประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 และ 0.713 ตามลำดับ และประเด็นข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700 ตามลำดับ

2) ด้านการออกแบบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689 รองลงมา ประเด็นระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 และประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 ตามลำดับ

3) ด้านการใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 รองลงมา ประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.895 ตามลำดับ

4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 รองลงมา ประเด็นข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 ตามลำดับ

**ตาราง 51** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

(n = 1,060)

| ที่                  | ประเด็น                                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านเนื้อหา</b>   |                                                                                    | <b>4.52</b> | <b>0.697</b>         | <b>90.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.51        | 0.728                | 90.20        | มากที่สุด        |
| 2                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.51        | 0.713                | 90.20        | มากที่สุด        |
| 3                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.56        | 0.647                | 91.20        | มากที่สุด        |
| 4                    | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.50        | 0.700                | 90.00        | มาก              |
| <b>ด้านการออกแบบ</b> |                                                                                    | <b>4.44</b> | <b>0.740</b>         | <b>88.80</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                    | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.40        | 0.790                | 88.00        | มาก              |
| 2                    | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.42        | 0.741                | 88.40        | มาก              |
| 3                    | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41        | 0.764                | 88.20        | มาก              |
| 4                    | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42        | 0.766                | 88.40        | มาก              |
| 5                    | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.47        | 0.703                | 89.40        | มาก              |
| 6                    | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45        | 0.727                | 89.00        | มาก              |
| 7                    | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.53        | 0.689                | 90.60        | มากที่สุด        |

**ตาราง 51 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

(n = 1,060)

| ที่                                                   | ประเด็น                                                                | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล            |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                               |                                                                        | <b>4.32</b> | <b>0.854</b>         | <b>86.40</b> | <b>มาก</b>       |
| 1                                                     | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) | 4.24        | 0.895                | 84.80        | มาก              |
| 2                                                     | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)     | 4.40        | 0.812                | 88.00        | มาก              |
| <b>ด้านการนำไปใช้ประโยชน์</b>                         |                                                                        | <b>4.55</b> | <b>0.721</b>         | <b>91.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| 1                                                     | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                      | 4.53        | 0.717                | 90.60        | มากที่สุด        |
| 2                                                     | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                              | 4.57        | 0.725                | 91.40        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบ</b> |                                                                        | <b>4.46</b> | <b>0.753</b>         | <b>89.20</b> | <b>มาก</b>       |

**4.2.4.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ**

จากตาราง 52 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศทางเลือกมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา เพศชายมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 และเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศชาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691 และ 0.783 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.872 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศหญิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศทางเลือก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.507 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ตามลำดับ

**ตาราง 52** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

(n = 1,060)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | เพศ  |       |           |      |       |           |             |       |           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|------|-------|-----------|------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                    |        |       |           | ชาย  |       |           | หญิง |       |           | เพศทางเลือก |       |           |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.52   | 0.697 | มากที่สุด | 4.56 | 0.691 | มากที่สุด | 4.49 | 0.702 | มาก       | 4.71        | 0.501 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.51   | 0.728 | มากที่สุด | 4.53 | 0.743 | มากที่สุด | 4.49 | 0.724 | มาก       | 4.67        | 0.492 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.51   | 0.713 | มากที่สุด | 4.57 | 0.680 | มากที่สุด | 4.47 | 0.729 | มาก       | 4.58        | 0.669 | มากที่สุด |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.56   | 0.647 | มากที่สุด | 4.58 | 0.627 | มากที่สุด | 4.55 | 0.659 | มากที่สุด | 4.75        | 0.452 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.50   | 0.700 | มาก       | 4.56 | 0.714 | มากที่สุด | 4.46 | 0.694 | มาก       | 4.83        | 0.389 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.44   | 0.740 | มาก       | 4.44 | 0.774 | มาก       | 4.44 | 0.722 | มาก       | 4.40        | 0.711 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.40   | 0.790 | มาก       | 4.40 | 0.828 | มาก       | 4.40 | 0.773 | มาก       | 4.58        | 0.669 | มากที่สุด |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.42   | 0.741 | มาก       | 4.43 | 0.755 | มาก       | 4.42 | 0.735 | มาก       | 4.25        | 0.754 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.764 | มาก       | 4.41 | 0.790 | มาก       | 4.41 | 0.751 | มาก       | 4.33        | 0.778 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42   | 0.766 | มาก       | 4.41 | 0.826 | มาก       | 4.42 | 0.737 | มาก       | 4.50        | 0.674 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.47   | 0.703 | มาก       | 4.47 | 0.739 | มาก       | 4.46 | 0.688 | มาก       | 4.75        | 0.452 | มากที่สุด |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.50 | 0.716 | มาก       | 4.43 | 0.726 | มาก       | 4.08        | 0.996 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.53   | 0.689 | มากที่สุด | 4.47 | 0.762 | มาก       | 4.56 | 0.647 | มากที่สุด | 4.33        | 0.651 | มาก       |
| ด้านการใช้บริการ                               |                                                                                    | 4.32   | 0.854 | มาก       | 4.34 | 0.872 | มาก       | 4.31 | 0.847 | มาก       | 4.46        | 0.734 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.24   | 0.895 | มาก       | 4.27 | 0.929 | มาก       | 4.23 | 0.880 | มาก       | 4.42        | 0.793 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.40   | 0.812 | มาก       | 4.41 | 0.815 | มาก       | 4.39 | 0.813 | มาก       | 4.50        | 0.674 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                    | 4.55   | 0.721 | มากที่สุด | 4.56 | 0.783 | มากที่สุด | 4.55 | 0.689 | มากที่สุด | 4.59        | 0.507 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.53   | 0.717 | มากที่สุด | 4.51 | 0.837 | มากที่สุด | 4.54 | 0.651 | มากที่สุด | 4.50        | 0.522 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.57   | 0.725 | มากที่สุด | 4.60 | 0.729 | มากที่สุด | 4.56 | 0.727 | มากที่สุด | 4.67        | 0.492 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.46   | 0.753 | มาก       | 4.47 | 0.780 | มาก       | 4.45 | 0.740 | มาก       | 4.54        | 0.613 | มากที่สุด |

#### 4.2.4.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

จากตาราง 53 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 31-35 ปี และช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันและเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 และ 0.702 ตามลำดับ รองลงมา ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบอายุต่ำกว่า 16 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.651 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 16-20 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 รองลงมา ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 และ 0.747 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 ตามลำดับ

4) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 ตามลำดับ

5) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 ตามลำดับ

6) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.814 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 ตามลำดับ

7) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.716 ตามลำดับ



**ตาราง 53** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

(n = 1,060)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | ช่วงอายุ          |       |           |          |       |           |          |       |           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------------------|-------|-----------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                    |        |       |           | อายุต่ำกว่า 16 ปี |       |           | 16-20 ปี |       |           | 21-25 ปี |       |           |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.52   | 0.697 | มากที่สุด | 4.29              | 0.814 | มาก       | 4.41     | 0.688 | มาก       | 4.47     | 0.714 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.51   | 0.728 | มากที่สุด | 4.30              | 0.912 | มาก       | 4.43     | 0.662 | มาก       | 4.50     | 0.707 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.51   | 0.713 | มากที่สุด | 4.33              | 0.784 | มาก       | 4.35     | 0.775 | มาก       | 4.44     | 0.705 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.56   | 0.647 | มากที่สุด | 4.15              | 0.818 | มาก       | 4.39     | 0.583 | มาก       | 4.53     | 0.662 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.50   | 0.700 | มาก       | 4.37              | 0.742 | มาก       | 4.48     | 0.730 | มาก       | 4.41     | 0.783 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.44   | 0.740 | มาก       | 4.15              | 0.840 | มาก       | 4.42     | 0.734 | มาก       | 4.48     | 0.717 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.40   | 0.790 | มาก       | 3.89              | 0.847 | มาก       | 4.35     | 0.714 | มาก       | 4.50     | 0.788 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.42   | 0.741 | มาก       | 4.04              | 0.808 | มาก       | 4.48     | 0.790 | มาก       | 4.41     | 0.743 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.764 | มาก       | 4.07              | 0.829 | มาก       | 4.35     | 0.832 | มาก       | 4.41     | 0.783 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42   | 0.766 | มาก       | 4.19              | 0.834 | มาก       | 4.30     | 0.822 | มาก       | 4.44     | 0.705 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.47   | 0.703 | มาก       | 4.15              | 0.989 | มาก       | 4.52     | 0.593 | มากที่สุด | 4.56     | 0.613 | มากที่สุด |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.37              | 0.792 | มาก       | 4.39     | 0.656 | มาก       | 4.41     | 0.783 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.53   | 0.689 | มากที่สุด | 4.33              | 0.784 | มาก       | 4.52     | 0.730 | มากที่สุด | 4.62     | 0.604 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 4.32   | 0.854 | มาก       | 4.08              | 0.906 | มาก       | 4.02     | 1.138 | มาก       | 4.41     | 0.774 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.24   | 0.895 | มาก       | 3.85              | 0.989 | มาก       | 4.00     | 1.128 | มาก       | 4.29     | 0.760 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.40   | 0.812 | มาก       | 4.30              | 0.823 | มาก       | 4.04     | 1.147 | มาก       | 4.53     | 0.788 | มากที่สุด |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                    | 4.55   | 0.721 | มากที่สุด | 4.45              | 0.651 | มาก       | 4.53     | 0.696 | มากที่สุด | 4.47     | 0.747 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.53   | 0.717 | มากที่สุด | 4.52              | 0.509 | มากที่สุด | 4.48     | 0.730 | มาก       | 4.47     | 0.706 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.57   | 0.725 | มากที่สุด | 4.37              | 0.792 | มาก       | 4.57     | 0.662 | มากที่สุด | 4.47     | 0.788 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.46   | 0.753 | มาก       | 4.24              | 0.803 | มาก       | 4.34     | 0.814 | มาก       | 4.46     | 0.738 | มาก       |

**ตาราง 53 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ**

(n = 1,060)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ช่วงอายุ |       |           |          |       |           |          |       |           |             |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|----------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     | 26-30 ปี |       |           | 31-35 ปี |       |           | 36-40 ปี |       |           | 41 ปีขึ้นไป |       |           |
|                                                |                                                                                     | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.58     | 0.627 | มากที่สุด | 4.52     | 0.684 | มากที่สุด | 4.48     | 0.795 | มาก       | 4.54        | 0.664 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.60     | 0.642 | มากที่สุด | 4.44     | 0.728 | มาก       | 4.45     | 0.882 | มาก       | 4.55        | 0.670 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.55     | 0.648 | มากที่สุด | 4.59     | 0.625 | มากที่สุด | 4.48     | 0.759 | มาก       | 4.50        | 0.728 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.58     | 0.618 | มากที่สุด | 4.53     | 0.662 | มากที่สุด | 4.56     | 0.743 | มากที่สุด | 4.60        | 0.592 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.60     | 0.601 | มากที่สุด | 4.52     | 0.721 | มากที่สุด | 4.43     | 0.795 | มาก       | 4.51        | 0.666 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.47     | 0.704 | มาก       | 4.45     | 0.739 | มาก       | 4.41     | 0.804 | มาก       | 4.46        | 0.716 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.43     | 0.710 | มาก       | 4.37     | 0.807 | มาก       | 4.34     | 0.886 | มาก       | 4.45        | 0.755 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.52     | 0.676 | มากที่สุด | 4.45     | 0.719 | มาก       | 4.29     | 0.834 | มาก       | 4.45        | 0.710 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.40     | 0.730 | มาก       | 4.43     | 0.772 | มาก       | 4.41     | 0.824 | มาก       | 4.42        | 0.737 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.40     | 0.797 | มาก       | 4.41     | 0.804 | มาก       | 4.44     | 0.776 | มาก       | 4.43        | 0.743 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.52     | 0.663 | มากที่สุด | 4.46     | 0.738 | มาก       | 4.44     | 0.757 | มาก       | 4.48        | 0.671 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.48     | 0.689 | มาก       | 4.47     | 0.702 | มาก       | 4.42     | 0.825 | มาก       | 4.45        | 0.701 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.53     | 0.663 | มากที่สุด | 4.55     | 0.630 | มากที่สุด | 4.53     | 0.724 | มากที่สุด | 4.53        | 0.697 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.31     | 0.846 | มาก       | 4.37     | 0.813 | มาก       | 4.31     | 0.877 | มาก       | 4.34        | 0.840 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.34     | 0.808 | มาก       | 4.29     | 0.862 | มาก       | 4.25     | 0.894 | มาก       | 4.23        | 0.913 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.27     | 0.883 | มาก       | 4.44     | 0.764 | มาก       | 4.36     | 0.860 | มาก       | 4.44        | 0.767 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                     | 4.56     | 0.633 | มากที่สุด | 4.59     | 0.653 | มากที่สุด | 4.55     | 0.780 | มากที่สุด | 4.56        | 0.738 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.53     | 0.595 | มากที่สุด | 4.63     | 0.595 | มากที่สุด | 4.52     | 0.804 | มากที่สุด | 4.51        | 0.749 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.59     | 0.670 | มากที่สุด | 4.54     | 0.711 | มากที่สุด | 4.57     | 0.756 | มากที่สุด | 4.60        | 0.726 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.48     | 0.702 | มาก       | 4.48     | 0.722 | มาก       | 4.44     | 0.814 | มาก       | 4.47        | 0.739 | มาก       |

#### 4.2.4.2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา)

จากตาราง 54 ระดับความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.183 รองลงมา กำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630 และกำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา) ได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.770 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 และ 0.577 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.500 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.183 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.125 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.250 ตามลำดับ

**ตาราง 54** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (กำลังศึกษา)

(n = 50)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ระดับการศึกษา |       |           |                             |       |           |           |       |           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|---------------|-------|-----------|-----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                    |        |       |       | มัธยมศึกษา    |       |           | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     | M                           | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.35   | 0.757 | มาก   | 4.28          | 0.770 | มาก       | 4.50                        | 0.722 | มาก       | 4.94      | 0.125 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.36   | 0.802 | มาก   | 4.28          | 0.826 | มาก       | 4.67                        | 0.577 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.34   | 0.772 | มาก   | 4.28          | 0.766 | มาก       | 4.33                        | 1.155 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.26   | 0.723 | มาก   | 4.19          | 0.732 | มาก       | 4.67                        | 0.577 | มากที่สุด | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.42   | 0.731 | มาก   | 4.37          | 0.757 | มาก       | 4.33                        | 0.577 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.27   | 0.803 | มาก   | 4.22          | 0.817 | มาก       | 4.28                        | 0.720 | มาก       | 4.82      | 0.357 | มากที่สุด |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.10   | 0.814 | มาก   | 4.07          | 0.828 | มาก       | 3.67                        | 0.577 | มาก       | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.24   | 0.822 | มาก   | 4.19          | 0.852 | มาก       | 4.33                        | 0.577 | มาก       | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.20   | 0.833 | มาก   | 4.14          | 0.833 | มาก       | 4.33                        | 1.155 | มาก       | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.24   | 0.822 | มาก   | 4.19          | 0.824 | มาก       | 4.00                        | 1.000 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.32   | 0.844 | มาก   | 4.26          | 0.848 | มาก       | 4.33                        | 1.155 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.38   | 0.725 | มาก   | 4.30          | 0.741 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอ และโปร่งใส                                           | 4.42   | 0.758 | มาก   | 4.40          | 0.791 | มาก       | 4.33                        | 0.577 | มาก       | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 4.05   | 1.015 | มาก   | 3.93          | 1.034 | มาก       | 4.50                        | 0.577 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 3.92   | 1.047 | มาก   | 3.79          | 1.059 | มาก       | 4.33                        | 0.577 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.18   | 0.983 | มาก   | 4.07          | 1.009 | มาก       | 4.67                        | 0.577 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                    | 4.48   | 0.674 | มาก   | 4.48          | 0.683 | มาก       | 4.00                        | 0.500 | มาก       | 4.88      | 0.250 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.50   | 0.614 | มาก   | 4.51          | 0.631 | มากที่สุด | 4.00                        | 0.000 | มาก       | 4.75      | 0.500 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.46   | 0.734 | มาก   | 4.44          | 0.734 | มาก       | 4.00                        | 1.000 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.29   | 0.812 | มาก   | 4.23          | 0.826 | มาก       | 4.32                        | 0.630 | มาก       | 4.91      | 0.183 | มากที่สุด |

#### 4.2.4.2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด)

จากตาราง 55 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด) โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.724 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.693 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด) พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด) ได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.631 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.742 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 ตามลำดับ

4) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.457 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 ตามลำดับ

**ตาราง 55** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด)

(n = 1,010)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา              |       |           |           |       |           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                    |        |       |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |           | ปริญญาตรี |       |           |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.53   | 0.693 | มากที่สุด | 4.54                       | 0.631 | มากที่สุด | 4.49      | 0.717 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.52   | 0.724 | มากที่สุด | 4.71                       | 0.469 | มากที่สุด | 4.46      | 0.754 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.51   | 0.710 | มากที่สุด | 4.43                       | 0.646 | มาก       | 4.48      | 0.718 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.58   | 0.639 | มากที่สุด | 4.50                       | 0.760 | มาก       | 4.53      | 0.671 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.50   | 0.699 | มาก       | 4.50                       | 0.650 | มาก       | 4.47      | 0.725 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.45   | 0.736 | มาก       | 4.37                       | 0.702 | มาก       | 4.42      | 0.750 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.42   | 0.786 | มาก       | 4.36                       | 0.842 | มาก       | 4.37      | 0.799 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.43   | 0.736 | มาก       | 4.50                       | 0.519 | มาก       | 4.41      | 0.742 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.42   | 0.759 | มาก       | 4.36                       | 0.633 | มาก       | 4.38      | 0.778 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42   | 0.763 | มาก       | 4.21                       | 0.802 | มาก       | 4.39      | 0.787 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.48   | 0.695 | มาก       | 4.29                       | 0.726 | มาก       | 4.43      | 0.723 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.728 | มาก       | 4.36                       | 0.745 | มาก       | 4.42      | 0.752 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือ และโปร่งใส                                   | 4.53   | 0.685 | มากที่สุด | 4.50                       | 0.650 | มาก       | 4.51      | 0.672 | มากที่สุด |
| ด้านการใช้บริการ                               |                                                                                    | 4.34   | 0.843 | มาก       | 4.25                       | 0.805 | มาก       | 4.29      | 0.857 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.26   | 0.885 | มาก       | 4.14                       | 0.864 | มาก       | 4.23      | 0.888 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.41   | 0.801 | มาก       | 4.36                       | 0.745 | มาก       | 4.35      | 0.825 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                    | 4.56   | 0.724 | มากที่สุด | 4.11                       | 1.011 | มาก       | 4.52      | 0.742 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.53   | 0.722 | มากที่สุด | 4.07                       | 1.072 | มาก       | 4.51      | 0.735 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.58   | 0.725 | มากที่สุด | 4.14                       | 0.949 | มาก       | 4.53      | 0.749 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.47   | 0.749 | มาก       | 4.31                       | 0.787 | มาก       | 4.43      | 0.766 | มาก       |

**ตาราง 55 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา (การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด)**

(n = 1,010)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ระดับการศึกษา |       |           |           |       |           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                    | ปริญญาโท      |       |           | ปริญญาเอก |       |           |
|                                                |                                                                                    | M             | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.56          | 0.674 | มากที่สุด | 4.73      | 0.457 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.56          | 0.702 | มากที่สุด | 4.76      | 0.431 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.54          | 0.718 | มากที่สุด | 4.68      | 0.471 | มากที่สุด |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.62          | 0.601 | มากที่สุด | 4.82      | 0.393 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.53          | 0.675 | มากที่สุด | 4.66      | 0.534 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.50          | 0.714 | มาก       | 4.52      | 0.743 | มากที่สุด |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.49          | 0.760 | มาก       | 4.50      | 0.830 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.45          | 0.731 | มาก       | 4.45      | 0.795 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.46          | 0.745 | มาก       | 4.58      | 0.642 | มากที่สุด |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.47          | 0.715 | มาก       | 4.53      | 0.862 | มากที่สุด |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.54          | 0.660 | มากที่สุด | 4.58      | 0.599 | มากที่สุด |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.49          | 0.698 | มาก       | 4.55      | 0.645 | มากที่สุด |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.59          | 0.689 | มากที่สุด | 4.42      | 0.826 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 4.38          | 0.822 | มาก       | 4.45      | 0.860 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.28          | 0.883 | มาก       | 4.42      | 0.858 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.48          | 0.760 | มาก       | 4.47      | 0.862 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                    | 4.62          | 0.660 | มากที่สุด | 4.56      | 0.869 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.58          | 0.652 | มากที่สุด | 4.53      | 0.979 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.66          | 0.668 | มากที่สุด | 4.58      | 0.758 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.52          | 0.717 | มากที่สุด | 4.56      | 0.732 | มากที่สุด |

#### 4.2.4.2.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

จากตาราง 56 ระดับความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานะภาพ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ นักวิจัย/นักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 รองลงมา บุคลากรหน่วยงานของรัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป และครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และ 0.755 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานะภาพ ได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 ตามลำดับ

2) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.742 ตามลำดับ

3) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นบุคลากรหน่วยงานของรัฐ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 ตามลำดับ

4) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นนักวิจัย/นักวิชาการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.678 ตามลำดับ

5) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเป็นผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.665 และ 0.732 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.830 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ตามลำดับ



**ตาราง 56** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

(n = 1,060)

| ที่                                           | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | สถานะภาพ          |       |       |                                |       |           |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-------------------|-------|-------|--------------------------------|-------|-----------|
|                                               |                                                                                    |        |       |           | นักเรียน/นักศึกษา |       |       | ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา |       |           |
|                                               |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล | M                              | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                   |                                                                                    | 4.52   | 0.697 | มากที่สุด | 4.35              | 0.757 | มาก   | 4.52                           | 0.696 | มากที่สุด |
| 1                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.51   | 0.728 | มากที่สุด | 4.36              | 0.802 | มาก   | 4.51                           | 0.729 | มากที่สุด |
| 2                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.51   | 0.713 | มากที่สุด | 4.34              | 0.772 | มาก   | 4.51                           | 0.709 | มากที่สุด |
| 3                                             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.56   | 0.647 | มากที่สุด | 4.26              | 0.723 | มาก   | 4.57                           | 0.644 | มากที่สุด |
| 4                                             | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.50   | 0.700 | มาก       | 4.42              | 0.731 | มาก   | 4.49                           | 0.703 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                 |                                                                                    | 4.44   | 0.740 | มาก       | 4.27              | 0.803 | มาก   | 4.44                           | 0.742 | มาก       |
| 1                                             | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.40   | 0.790 | มาก       | 4.10              | 0.814 | มาก   | 4.40                           | 0.797 | มาก       |
| 2                                             | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.42   | 0.741 | มาก       | 4.24              | 0.822 | มาก   | 4.42                           | 0.743 | มาก       |
| 3                                             | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.764 | มาก       | 4.20              | 0.833 | มาก   | 4.40                           | 0.769 | มาก       |
| 4                                             | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.42   | 0.766 | มาก       | 4.24              | 0.822 | มาก   | 4.41                           | 0.768 | มาก       |
| 5                                             | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.47   | 0.703 | มาก       | 4.32              | 0.844 | มาก   | 4.47                           | 0.702 | มาก       |
| 6                                             | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.38              | 0.725 | มาก   | 4.44                           | 0.731 | มาก       |
| 7                                             | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอ เชื่อถือ และโปร่งใส                                  | 4.53   | 0.689 | มากที่สุด | 4.42              | 0.758 | มาก   | 4.53                           | 0.683 | มาก       |
| ด้านการใช้บริการ                              |                                                                                    | 4.32   | 0.854 | มาก       | 4.05              | 1.015 | มาก   | 4.32                           | 0.851 | มาก       |
| 1                                             | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.24   | 0.895 | มาก       | 3.92              | 1.047 | มาก   | 4.25                           | 0.891 | มาก       |
| 2                                             | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.40   | 0.812 | มาก       | 4.18              | 0.983 | มาก   | 4.39                           | 0.811 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                        |                                                                                    | 4.55   | 0.721 | มากที่สุด | 4.48              | 0.674 | มาก   | 4.54                           | 0.733 | มากที่สุด |
| 1                                             | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.53   | 0.717 | มากที่สุด | 4.50              | 0.614 | มาก   | 4.52                           | 0.730 | มากที่สุด |
| 2                                             | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.57   | 0.725 | มากที่สุด | 4.46              | 0.734 | มาก   | 4.56                           | 0.735 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการในระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.46   | 0.753 | มาก       | 4.29              | 0.812 | มาก   | 4.45                           | 0.755 | มาก       |

**ตาราง 56 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ**

(n = 1,060)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                             | สถานะภาพ              |       |           |                     |       |           |                          |       |           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-----------|---------------------|-------|-----------|--------------------------|-------|-----------|
|                                                    |                                                                                     | บุคลากรหน่วยงานของรัฐ |       |           | นักวิจัย/นักวิชาการ |       |           | ผู้ประกอบการ/บุคคลทั่วไป |       |           |
|                                                    |                                                                                     | M                     | SD    | แปลผล     | M                   | SD    | แปลผล     | M                        | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                        |                                                                                     | 4.56                  | 0.671 | มากที่สุด | 4.62                | 0.643 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.665 | มากที่สุด |
| 1                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.54                  | 0.663 | มากที่สุด | 4.61                | 0.659 | มากที่สุด | 4.38                     | 0.916 | มาก       |
| 2                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.49                  | 0.732 | มาก       | 4.61                | 0.659 | มากที่สุด | 4.50                     | 0.926 | มาก       |
| 3                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.58                  | 0.635 | มากที่สุด | 4.61                | 0.556 | มากที่สุด | 4.75                     | 0.463 | มากที่สุด |
| 4                                                  | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.62                  | 0.654 | มากที่สุด | 4.64                | 0.699 | มากที่สุด | 4.88                     | 0.354 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                      |                                                                                     | 4.55                  | 0.673 | มากที่สุด | 4.58                | 0.678 | มากที่สุด | 4.47                     | 0.713 | มาก       |
| 1                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.55                  | 0.662 | มากที่สุด | 4.67                | 0.692 | มากที่สุด | 4.25                     | 0.707 | มาก       |
| 2                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.48                  | 0.687 | มาก       | 4.52                | 0.712 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.518 | มากที่สุด |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.55                  | 0.638 | มากที่สุด | 4.48                | 0.712 | มาก       | 4.63                     | 0.744 | มากที่สุด |
| 4                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.58                  | 0.727 | มากที่สุด | 4.55                | 0.666 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.744 | มากที่สุด |
| 5                                                  | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.54                  | 0.614 | มากที่สุด | 4.58                | 0.708 | มากที่สุด | 4.75                     | 0.463 | มากที่สุด |
| 6                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.55                  | 0.662 | มากที่สุด | 4.61                | 0.609 | มากที่สุด | 4.00                     | 1.069 | มาก       |
| 7                                                  | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.62                  | 0.722 | มากที่สุด | 4.67                | 0.645 | มากที่สุด | 4.38                     | 0.744 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                                   |                                                                                     | 4.46                  | 0.774 | มาก       | 4.49                | 0.728 | มาก       | 4.51                     | 0.830 | มาก       |
| 1                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.32                  | 0.868 | มาก       | 4.39                | 0.747 | มาก       | 4.38                     | 0.916 | มาก       |
| 2                                                  | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.60                  | 0.680 | มากที่สุด | 4.58                | 0.708 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.744 | มากที่สุด |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                     | 4.67                  | 0.630 | มากที่สุด | 4.72                | 0.605 | มากที่สุด | 4.63                     | 0.732 | มากที่สุด |
| 1                                                  | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.62                  | 0.654 | มากที่สุด | 4.67                | 0.595 | มากที่สุด | 4.75                     | 0.707 | มากที่สุด |
| 2                                                  | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.71                  | 0.605 | มากที่สุด | 4.76                | 0.614 | มากที่สุด | 4.50                     | 0.756 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.56                  | 0.687 | มากที่สุด | 4.60                | 0.663 | มากที่สุด | 4.56                     | 0.735 | มากที่สุด |

#### 4.2.4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 9 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ และ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ 7) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ 8) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ และ 9) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ ระดับสนามสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.4.3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม

จากตาราง 57 ระดับความพึงพอใจของผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. พบว่า โดยภาพรวมผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านเนื้อหา พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 รองลงมา ประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ และประเด็นข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 และ 0.734 ตามลำดับ และประเด็นข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ตามลำดับ

2) ด้านการออกแบบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 ตามลำดับ

3) ด้านการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 รองลงมา ประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868 ตามลำดับ

4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 รองลงมา ประเด็นข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.858 ตามลำดับ

**ตาราง 57** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

(n = 621)

| ที่                  | ประเด็น                                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------|
| <b>ด้านเนื้อหา</b>   |                                                                                    | <b>4.46</b> | <b>0.722</b>         | <b>89.20</b> | <b>มาก</b> |
| 1                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ มีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                   | 4.45        | 0.727                | 89.00        | มาก        |
| 2                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.42        | 0.753                | 88.40        | มาก        |
| 3                    | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                         | 4.52        | 0.673                | 90.40        | มากที่สุด  |
| 4                    | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45        | 0.734                | 89.00        | มาก        |
| <b>ด้านการออกแบบ</b> |                                                                                    | <b>4.41</b> | <b>0.750</b>         | <b>88.20</b> | <b>มาก</b> |
| 1                    | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ ใช้งานง่าย                                   | 4.38        | 0.763                | 87.60        | มาก        |
| 2                    | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38        | 0.773                | 87.60        | มาก        |
| 3                    | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41        | 0.751                | 88.20        | มาก        |

**ตาราง 57 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

(n = 621)

| ที่                                                    | ประเด็น                                                                | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล      |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------|
| 4                                                      | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                 | 4.39        | 0.741                | 87.80        | มาก        |
| 5                                                      | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                          | 4.38        | 0.788                | 87.60        | มาก        |
| 6                                                      | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                     | 4.43        | 0.739                | 88.60        | มาก        |
| 7                                                      | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                          | 4.48        | 0.697                | 89.60        | มาก        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                |                                                                        | <b>4.28</b> | <b>0.827</b>         | <b>85.60</b> | <b>มาก</b> |
| 1                                                      | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) | 4.22        | 0.868                | 84.40        | มาก        |
| 2                                                      | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)     | 4.33        | 0.785                | 86.60        | มาก        |
| <b>การนำไปใช้ประโยชน์</b>                              |                                                                        | <b>4.38</b> | <b>0.818</b>         | <b>87.60</b> | <b>มาก</b> |
| 1                                                      | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                      | 4.38        | 0.777                | 87.60        | มาก        |
| 2                                                      | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                              | 4.37        | 0.858                | 87.40        | มาก        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ</b> |                                                                        | <b>4.38</b> | <b>0.779</b>         | <b>87.60</b> | <b>มาก</b> |

#### 4.2.4.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

จากตาราง 58 ระดับความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศชาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 ตามลำดับ

**ตาราง 58** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

(n = 621)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |           | เพศ  |       |       |      |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|------|-------|-------|------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     |        |       |           | ชาย  |       |       | หญิง |       |           |
|                                                |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล     | M    | SD    | แปลผล | M    | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.46   | 0.722 | มาก       | 4.43 | 0.698 | มาก   | 4.48 | 0.735 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.41 | 0.652 | มาก   | 4.47 | 0.768 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.42   | 0.753 | มาก       | 4.38 | 0.746 | มาก   | 4.45 | 0.757 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.52   | 0.673 | มากที่สุด | 4.50 | 0.690 | มาก   | 4.53 | 0.664 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.734 | มาก       | 4.42 | 0.704 | มาก   | 4.48 | 0.751 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.41   | 0.750 | มาก       | 4.37 | 0.735 | มาก   | 4.44 | 0.759 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.38   | 0.763 | มาก       | 4.36 | 0.749 | มาก   | 4.40 | 0.772 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.38   | 0.773 | มาก       | 4.34 | 0.734 | มาก   | 4.41 | 0.796 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.41   | 0.751 | มาก       | 4.34 | 0.738 | มาก   | 4.45 | 0.757 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.39   | 0.741 | มาก       | 4.36 | 0.731 | มาก   | 4.41 | 0.747 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.38   | 0.788 | มาก       | 4.34 | 0.778 | มาก   | 4.41 | 0.793 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.43   | 0.739 | มาก       | 4.41 | 0.727 | มาก   | 4.44 | 0.746 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.48   | 0.697 | มาก       | 4.41 | 0.685 | มาก   | 4.53 | 0.702 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.28   | 0.827 | มาก       | 4.23 | 0.833 | มาก   | 4.31 | 0.822 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.22   | 0.868 | มาก       | 4.21 | 0.878 | มาก   | 4.23 | 0.863 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.33   | 0.785 | มาก       | 4.25 | 0.788 | มาก   | 4.38 | 0.780 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                     | 4.38   | 0.818 | มาก       | 4.32 | 0.776 | มาก   | 4.41 | 0.840 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.38   | 0.777 | มาก       | 4.29 | 0.767 | มาก   | 4.43 | 0.779 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.37   | 0.858 | มาก       | 4.34 | 0.784 | มาก   | 4.39 | 0.900 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.38   | 0.779 | มาก       | 4.34 | 0.760 | มาก   | 4.41 | 0.789 | มาก       |

#### 4.2.4.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

จากตาราง 59 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.716 รองลงมา ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.981 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.001 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.965 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.928 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.716 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.853 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.857 ตามลำดับ



**ตาราง 59** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

(n = 621)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |           | ช่วงอายุ      |       |       |               |       |           |               |       |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                     |        |       |           | อายุ 21-25 ปี |       |       | อายุ 26-30 ปี |       |           | อายุ 31-35 ปี |       |           |
|                                                 |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                     | 4.46   | 0.722 | มาก       | 4.07          | 1.001 | มาก   | 4.58          | 0.639 | มากที่สุด | 4.45          | 0.710 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.45   | 0.727 | มาก       | 3.95          | 0.970 | มาก   | 4.49          | 0.711 | มาก       | 4.47          | 0.713 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.42   | 0.753 | มาก       | 4.16          | 1.015 | มาก   | 4.56          | 0.641 | มากที่สุด | 4.40          | 0.757 | มาก       |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.52   | 0.673 | มากที่สุด | 4.05          | 1.026 | มาก   | 4.64          | 0.628 | มากที่สุด | 4.49          | 0.660 | มาก       |
| 4                                               | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.734 | มาก       | 4.11          | 0.994 | มาก   | 4.61          | 0.576 | มากที่สุด | 4.43          | 0.710 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                     | 4.41   | 0.750 | มาก       | 3.85          | 0.965 | มาก   | 4.44          | 0.727 | มาก       | 4.43          | 0.717 | มาก       |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.38   | 0.763 | มาก       | 3.84          | 0.834 | มาก   | 4.45          | 0.659 | มาก       | 4.41          | 0.770 | มาก       |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.38   | 0.773 | มาก       | 3.68          | 1.057 | มาก   | 4.40          | 0.720 | มาก       | 4.33          | 0.756 | มาก       |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.41   | 0.751 | มาก       | 3.79          | 0.855 | มาก   | 4.47          | 0.726 | มาก       | 4.30          | 0.785 | มาก       |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.39   | 0.741 | มาก       | 3.84          | 0.958 | มาก   | 4.42          | 0.738 | มาก       | 4.39          | 0.718 | มาก       |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.38   | 0.788 | มาก       | 3.89          | 1.049 | มาก   | 4.40          | 0.824 | มาก       | 4.43          | 0.710 | มาก       |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.43   | 0.739 | มาก       | 3.74          | 1.046 | มาก   | 4.36          | 0.819 | มาก       | 4.55          | 0.644 | มากที่สุด |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.48   | 0.697 | มาก       | 4.16          | 0.958 | มาก   | 4.59          | 0.600 | มากที่สุด | 4.62          | 0.635 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                     | 4.28   | 0.827 | มาก       | 3.69          | 1.029 | มาก   | 4.32          | 0.849 | มาก       | 4.23          | 0.806 | มาก       |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.22   | 0.868 | มาก       | 3.74          | 1.046 | มาก   | 4.26          | 0.890 | มาก       | 4.11          | 0.850 | มาก       |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.33   | 0.785 | มาก       | 3.63          | 1.012 | มาก   | 4.38          | 0.807 | มาก       | 4.35          | 0.761 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                              |                                                                                     | 4.38   | 0.818 | มาก       | 3.84          | 0.928 | มาก   | 4.40          | 0.649 | มาก       | 4.36          | 0.853 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.38   | 0.777 | มาก       | 3.79          | 0.918 | มาก   | 4.33          | 0.673 | มาก       | 4.36          | 0.854 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.37   | 0.858 | มาก       | 3.89          | 0.937 | มาก   | 4.47          | 0.624 | มาก       | 4.35          | 0.851 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.38   | 0.779 | มาก       | 3.86          | 0.981 | มาก   | 4.44          | 0.716 | มาก       | 4.37          | 0.771 | มาก       |

**ตาราง 59 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ**

(n = 621)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ช่วงอายุ      |       |           |                  |       |       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|------------------|-------|-------|
|                                                |                                                                                     | อายุ 36-40 ปี |       |           | อายุ 41 ปีขึ้นไป |       |       |
|                                                |                                                                                     | M             | SD    | แปลผล     | M                | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.46          | 0.760 | มาก       | 4.46             | 0.700 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.40          | 0.810 | มาก       | 4.49             | 0.662 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.41          | 0.765 | มาก       | 4.41             | 0.757 | มาก   |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.57          | 0.641 | มากที่สุด | 4.50             | 0.668 | มาก   |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.46          | 0.824 | มาก       | 4.44             | 0.713 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.41          | 0.807 | มาก       | 4.43             | 0.706 | มาก   |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.42          | 0.830 | มาก       | 4.37             | 0.741 | มาก   |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.45          | 0.778 | มาก       | 4.42             | 0.753 | มาก   |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.46          | 0.739 | มาก       | 4.45             | 0.725 | มาก   |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.43          | 0.813 | มาก       | 4.41             | 0.684 | มาก   |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.40          | 0.854 | มาก       | 4.39             | 0.744 | มาก   |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.39          | 0.809 | มาก       | 4.47             | 0.656 | มาก   |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.32          | 0.824 | มาก       | 4.50             | 0.639 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.28          | 0.832 | มาก       | 4.32             | 0.794 | มาก   |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.29          | 0.834 | มาก       | 4.25             | 0.863 | มาก   |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.27          | 0.830 | มาก       | 4.39             | 0.724 | มาก   |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                     | 4.51          | 0.757 | มากที่สุด | 4.34             | 0.857 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.54          | 0.698 | มากที่สุด | 4.36             | 0.783 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.48          | 0.816 | มาก       | 4.32             | 0.930 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.42          | 0.789 | มาก       | 4.39             | 0.764 | มาก   |

#### 4.2.4.3.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตาราง 60 ระดับความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษากว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 และ 0.734 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.822 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.621 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.799 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

**ตาราง 60** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |           | ระดับการศึกษา              |       |       |           |       |       |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-------|-----------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                     |        |       |           | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |       | ปริญญาตรี |       |       |
|                                                    |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล | M         | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                        |                                                                                     | 4.46   | 0.722 | มาก       | 4.19                       | 0.707 | มาก   | 4.45      | 0.752 | มาก   |
| 1                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.11                       | 0.601 | มาก   | 4.42      | 0.759 | มาก   |
| 2                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.42   | 0.753 | มาก       | 4.00                       | 0.866 | มาก   | 4.40      | 0.791 | มาก   |
| 3                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.52   | 0.673 | มากที่สุด | 4.44                       | 0.527 | มาก   | 4.50      | 0.700 | มาก   |
| 4                                                  | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.734 | มาก       | 4.22                       | 0.833 | มาก   | 4.46      | 0.759 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                      |                                                                                     | 4.41   | 0.750 | มาก       | 4.06                       | 0.798 | มาก   | 4.39      | 0.784 | มาก   |
| 1                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.38   | 0.763 | มาก       | 4.22                       | 0.833 | มาก   | 4.33      | 0.799 | มาก   |
| 2                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.38   | 0.773 | มาก       | 4.00                       | 0.866 | มาก   | 4.35      | 0.808 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.41   | 0.751 | มาก       | 3.89                       | 0.782 | มาก   | 4.38      | 0.771 | มาก   |
| 4                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.39   | 0.741 | มาก       | 3.89                       | 0.782 | มาก   | 4.40      | 0.771 | มาก   |
| 5                                                  | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.38   | 0.788 | มาก       | 3.89                       | 0.782 | มาก   | 4.38      | 0.821 | มาก   |
| 6                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.43   | 0.739 | มาก       | 4.33                       | 0.707 | มาก   | 4.40      | 0.783 | มาก   |
| 7                                                  | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอ และโปร่งใส                                            | 4.48   | 0.697 | มาก       | 4.22                       | 0.833 | มาก   | 4.47      | 0.733 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                                   |                                                                                     | 4.28   | 0.827 | มาก       | 4.06                       | 0.734 | มาก   | 4.25      | 0.864 | มาก   |
| 1                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.22   | 0.868 | มาก       | 4.11                       | 0.601 | มาก   | 4.18      | 0.910 | มาก   |
| 2                                                  | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.33   | 0.785 | มาก       | 4.00                       | 0.866 | มาก   | 4.32      | 0.817 | มาก   |
| การนำไปใช้ประโยชน์                                 |                                                                                     | 4.38   | 0.818 | มาก       | 3.89                       | 0.734 | มาก   | 4.36      | 0.822 | มาก   |
| 1                                                  | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.38   | 0.777 | มาก       | 4.11                       | 0.601 | มาก   | 4.35      | 0.803 | มาก   |
| 2                                                  | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.37   | 0.858 | มาก       | 3.67                       | 0.866 | มาก   | 4.37      | 0.841 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.38   | 0.779 | มาก       | 4.05                       | 0.743 | มาก   | 4.36      | 0.805 | มาก   |

**ตาราง 60 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n = 621)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ระดับการศึกษา |       |           |           |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     | ปริญญาโท      |       |           | ปริญญาเอก |       |           |
|                                                |                                                                                     | M             | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.52          | 0.621 | มากที่สุด | 3.75      | 0.000 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.54          | 0.625 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.52          | 0.605 | มากที่สุด | 3.00      | 0.000 | ปานกลาง   |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.57          | 0.601 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.44          | 0.653 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.50          | 0.632 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.54          | 0.625 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.50          | 0.646 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.53          | 0.665 | มากที่สุด | 3.00      | 0.000 | ปานกลาง   |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.42          | 0.641 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.43          | 0.681 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.51          | 0.595 | มากที่สุด | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.54          | 0.571 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.37          | 0.708 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.34          | 0.738 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.40          | 0.677 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                     | 4.43          | 0.799 | มาก       | 4.50      | 0.000 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.46          | 0.702 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.40          | 0.895 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการจา้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.46          | 0.690 | มาก       | 4.31      | 0.000 | มาก       |

#### 4.2.4.3.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ

จากตาราง 61 ระดับความพึงพอใจของผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า สนามสอบเขตเมืองและสนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยสนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 และสนามสอบเขตเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 ตามลำดับ และจำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ ได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตนอกเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ

**ตาราง 61** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | พื้นที่ตั้งสนามสอบ |       |       |             |       |           |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|--------------------|-------|-------|-------------|-------|-----------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |           | เขตเมือง           |       |       | นอกเขตเมือง |       |           |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M                  | SD    | แปลผล | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                        |                                                                                    | 4.46   | 0.722 | มาก       | 4.43               | 0.741 | มาก   | 4.49        | 0.700 | มาก       |
| 1                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.37               | 0.773 | มาก   | 4.53        | 0.670 | มากที่สุด |
| 2                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.42   | 0.753 | มาก       | 4.43               | 0.764 | มาก   | 4.42        | 0.743 | มาก       |
| 3                                                  | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.52   | 0.673 | มากที่สุด | 4.49               | 0.687 | มาก   | 4.55        | 0.659 | มากที่สุด |
| 4                                                  | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.734 | มาก       | 4.44               | 0.739 | มาก   | 4.47        | 0.729 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                      |                                                                                    | 4.41   | 0.750 | มาก       | 4.40               | 0.749 | มาก   | 4.42        | 0.751 | มาก       |
| 1                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.38   | 0.763 | มาก       | 4.40               | 0.757 | มาก   | 4.37        | 0.770 | มาก       |
| 2                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.773 | มาก       | 4.35               | 0.757 | มาก   | 4.42        | 0.789 | มาก       |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.751 | มาก       | 4.40               | 0.740 | มาก   | 4.41        | 0.763 | มาก       |
| 4                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.39   | 0.741 | มาก       | 4.41               | 0.740 | มาก   | 4.38        | 0.742 | มาก       |
| 5                                                  | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.38   | 0.788 | มาก       | 4.37               | 0.787 | มาก   | 4.39        | 0.790 | มาก       |
| 6                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.43   | 0.739 | มาก       | 4.42               | 0.746 | มาก   | 4.44        | 0.732 | มาก       |
| 7                                                  | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่นำเสนอ และโปร่งใส                                           | 4.48   | 0.697 | มาก       | 4.44               | 0.717 | มาก   | 4.53        | 0.674 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                   |                                                                                    | 4.28   | 0.827 | มาก       | 4.25               | 0.840 | มาก   | 4.31        | 0.814 | มาก       |
| 1                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.22   | 0.868 | มาก       | 4.20               | 0.891 | มาก   | 4.24        | 0.845 | มาก       |
| 2                                                  | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.33   | 0.785 | มาก       | 4.30               | 0.788 | มาก   | 4.37        | 0.782 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                    | 4.38   | 0.818 | มาก       | 4.35               | 0.817 | มาก   | 4.40        | 0.818 | มาก       |
| 1                                                  | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.38   | 0.777 | มาก       | 4.35               | 0.795 | มาก   | 4.41        | 0.759 | มาก       |
| 2                                                  | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.37   | 0.858 | มาก       | 4.35               | 0.839 | มาก   | 4.39        | 0.877 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.38   | 0.779 | มาก       | 4.36               | 0.787 | มาก   | 4.41        | 0.771 | มาก       |

#### 4.2.2.3.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตาราง 62 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 รองลงมา ประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666 และประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบประเภท O-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.582 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.626 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบประเภท I-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.914 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 และ 0.964 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.962 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบประเภท N-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.693 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบประเภท V-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.656 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบประเภท B-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ



ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.878 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 ตามลำดับ

**ตาราง 62** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 621)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | ประเภทการจัดสอบ |       |           |       |       |       |       |       |           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-----------------|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                    |        |       |           | O-NET           |       |           | I-NET |       |       | N-NET |       |           |
|                                                 |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M               | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล | M     | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                    | 4.46   | 0.722 | มาก       | 4.56            | 0.582 | มากที่สุด | 4.26  | 0.851 | มาก   | 4.49  | 0.693 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.64            | 0.498 | มากที่สุด | 4.16  | 0.830 | มาก   | 4.49  | 0.656 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.42   | 0.753 | มาก       | 4.49            | 0.617 | มาก       | 4.18  | 0.944 | มาก   | 4.45  | 0.743 | มาก       |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.52   | 0.673 | มากที่สุด | 4.63            | 0.547 | มากที่สุด | 4.36  | 0.765 | มาก   | 4.50  | 0.667 | มาก       |
| 4                                               | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.734 | มาก       | 4.46            | 0.667 | มาก       | 4.35  | 0.866 | มาก   | 4.50  | 0.707 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                    | 4.41   | 0.750 | มาก       | 4.54            | 0.626 | มากที่สุด | 4.18  | 0.879 | มาก   | 4.36  | 0.756 | มาก       |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.38   | 0.763 | มาก       | 4.54            | 0.602 | มากที่สุด | 4.12  | 0.918 | มาก   | 4.29  | 0.772 | มาก       |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.773 | มาก       | 4.45            | 0.665 | มาก       | 4.28  | 0.909 | มาก   | 4.37  | 0.788 | มาก       |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.751 | มาก       | 4.50            | 0.667 | มาก       | 4.26  | 0.825 | มาก   | 4.33  | 0.806 | มาก       |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.39   | 0.741 | มาก       | 4.50            | 0.643 | มาก       | 4.27  | 0.807 | มาก   | 4.32  | 0.796 | มาก       |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.38   | 0.788 | มาก       | 4.52            | 0.679 | มากที่สุด | 4.07  | 0.941 | มาก   | 4.34  | 0.790 | มาก       |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.43   | 0.739 | มาก       | 4.60            | 0.568 | มากที่สุด | 4.15  | 0.885 | มาก   | 4.39  | 0.708 | มาก       |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.48   | 0.697 | มาก       | 4.65            | 0.557 | มากที่สุด | 4.13  | 0.869 | มาก   | 4.51  | 0.635 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                    | 4.28   | 0.827 | มาก       | 4.38            | 0.684 | มาก       | 4.11  | 0.962 | มาก   | 4.29  | 0.842 | มาก       |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.22   | 0.868 | มาก       | 4.33            | 0.693 | มาก       | 4.07  | 1.010 | มาก   | 4.23  | 0.910 | มาก       |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.33   | 0.785 | มาก       | 4.42            | 0.675 | มาก       | 4.15  | 0.913 | มาก   | 4.34  | 0.773 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                              |                                                                                    | 4.38   | 0.818 | มาก       | 4.43            | 0.772 | มาก       | 4.18  | 0.964 | มาก   | 4.46  | 0.771 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.38   | 0.777 | มาก       | 4.48            | 0.667 | มาก       | 4.23  | 0.874 | มาก   | 4.45  | 0.752 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.37   | 0.858 | มาก       | 4.37            | 0.876 | มาก       | 4.13  | 1.053 | มาก   | 4.47  | 0.789 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.38   | 0.779 | มาก       | 4.48            | 0.666 | มาก       | 4.18  | 0.914 | มาก   | 4.40  | 0.765 | มาก       |

**ตาราง 62 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ**

(n = 621)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                             | ประเภทการจัดสอบ |       |           |       |       |           |          |       |           |       |       |           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-----------|-------|-------|-----------|----------|-------|-----------|-------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                     | V-NET           |       |           | B-NET |       |           | สมรรถนะฯ |       |           | TEC-W |       |           |
|                                                 |                                                                                     | M               | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     | M        | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                     | 4.62            | 0.633 | มากที่สุด | 4.47  | 0.744 | มาก       | 4.49     | 0.697 | มาก       | 4.43  | 0.737 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.59            | 0.630 | มากที่สุด | 4.46  | 0.760 | มาก       | 4.30     | 0.978 | มาก       | 4.49  | 0.727 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.61            | 0.627 | มากที่สุด | 4.41  | 0.756 | มาก       | 4.59     | 0.583 | มากที่สุด | 4.44  | 0.725 | มาก       |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.65            | 0.619 | มากที่สุด | 4.52  | 0.713 | มากที่สุด | 4.64     | 0.532 | มากที่สุด | 4.42  | 0.783 | มาก       |
| 4                                               | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.61            | 0.656 | มากที่สุด | 4.48  | 0.745 | มาก       | 4.41     | 0.693 | มาก       | 4.36  | 0.712 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                     | 4.53            | 0.656 | มากที่สุด | 4.44  | 0.750 | มาก       | 4.56     | 0.625 | มากที่สุด | 4.46  | 0.736 | มาก       |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.50            | 0.666 | มาก       | 4.45  | 0.774 | มาก       | 4.52     | 0.628 | มากที่สุด | 4.53  | 0.694 | มากที่สุด |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.56            | 0.664 | มากที่สุด | 4.34  | 0.819 | มาก       | 4.41     | 0.693 | มาก       | 4.36  | 0.712 | มาก       |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.52            | 0.720 | มากที่สุด | 4.43  | 0.725 | มาก       | 4.61     | 0.579 | มากที่สุด | 4.44  | 0.755 | มาก       |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.41            | 0.659 | มาก       | 4.41  | 0.756 | มาก       | 4.55     | 0.627 | มากที่สุด | 4.47  | 0.757 | มาก       |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.52            | 0.693 | มากที่สุด | 4.47  | 0.713 | มาก       | 4.57     | 0.695 | มากที่สุด | 4.49  | 0.727 | มาก       |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.65            | 0.619 | มากที่สุด | 4.43  | 0.787 | มาก       | 4.59     | 0.622 | มากที่สุด | 4.42  | 0.753 | มาก       |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.57            | 0.570 | มากที่สุด | 4.54  | 0.679 | มากที่สุด | 4.64     | 0.532 | มากที่สุด | 4.53  | 0.757 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                     | 4.32            | 0.785 | มาก       | 4.29  | 0.833 | มาก       | 4.36     | 0.741 | มาก       | 4.28  | 0.838 | มาก       |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.19            | 0.826 | มาก       | 4.24  | 0.862 | มาก       | 4.30     | 0.823 | มาก       | 4.22  | 0.850 | มาก       |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.44            | 0.744 | มาก       | 4.34  | 0.804 | มาก       | 4.41     | 0.658 | มาก       | 4.33  | 0.826 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                          |                                                                                     | 4.51            | 0.663 | มากที่สุด | 4.31  | 0.878 | มาก       | 4.34     | 0.747 | มาก       | 4.49  | 0.661 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.48            | 0.720 | มาก       | 4.28  | 0.845 | มาก       | 4.23     | 0.831 | มาก       | 4.51  | 0.661 | มากที่สุด |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.54            | 0.605 | มากที่สุด | 4.33  | 0.911 | มาก       | 4.45     | 0.663 | มาก       | 4.47  | 0.661 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.50            | 0.684 | มาก       | 4.38  | 0.801 | มาก       | 4.44     | 0.702 | มาก       | 4.42  | 0.743 | มาก       |

#### 4.2.4.3.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ

จากตาราง 63 ระดับความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.872 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.921 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คณะทำงานประสานการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.837 และตัวแทนศูนย์สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งรองประธานศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.118 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.330 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.144 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานประสานการจัดสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.837 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.908 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานการเงิน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.961 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.146 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งตัวแทนศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 รองลงมา ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.859 ตามลำดับ

**ตาราง 63** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ

(n = 57)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ภาพรวม |       |       | สถานภาพ           |       |            |                           |       |           |                             |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------------------|-------|------------|---------------------------|-------|-----------|-----------------------------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     |        |       |       | รองประธานศูนย์สอบ |       |            | คณะกรรมการประสานการจัดสอบ |       |           | คณะกรรมการรับ - ส่งแบบทดสอบ |       |           |
|                                                |                                                                                     | M      | SD    | แปลผล | M                 | SD    | แปลผล      | M                         | SD    | แปลผล     | M                           | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.37   | 0.774 | มาก   | 3.83              | 0.144 | มาก        | 4.42                      | 0.869 | มาก       | 4.75                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.32   | 0.929 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก        | 4.31                      | 1.302 | มาก       | 4.00                        | 0.000 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.44   | 0.708 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก        | 4.56                      | 0.727 | มากที่สุด | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.32   | 0.686 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก        | 4.38                      | 0.719 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.39   | 0.774 | มาก   | 3.00              | 0.000 | ปานกลาง    | 4.44                      | 0.727 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.31   | 0.832 | มาก   | 4.05              | 0.330 | มาก        | 4.50                      | 0.779 | มาก       | 4.86                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.26   | 0.768 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก        | 4.31                      | 0.793 | มาก       | 4.00                        | 0.000 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.19   | 0.934 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก        | 4.38                      | 0.885 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.40   | 0.821 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก        | 4.69                      | 0.704 | มากที่สุด | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.25   | 0.872 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก        | 4.19                      | 1.047 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.30   | 0.925 | มาก   | 3.00              | 0.000 | ปานกลาง    | 4.63                      | 0.806 | มากที่สุด | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.28   | 0.818 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก        | 4.63                      | 0.619 | มากที่สุด | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.47   | 0.684 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก        | 4.69                      | 0.602 | มากที่สุด | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.28   | 0.921 | มาก   | 5.00              | 0.000 | มากที่สุด  | 4.31                      | 0.793 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.28   | 0.940 | มาก   | 5.00              | 0.000 | มากที่สุด  | 4.31                      | 0.793 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.28   | 0.901 | มาก   | 5.00              | 0.000 | มากที่สุด  | 4.31                      | 0.793 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                     | 4.22   | 0.963 | มาก   | 2.00              | 0.000 | น้อย       | 4.32                      | 0.908 | มาก       | 4.50                        | 0.000 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.21   | 0.840 | มาก   | 3.00              | 0.000 | ปานกลาง    | 4.25                      | 0.931 | มาก       | 4.00                        | 0.000 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.23   | 1.086 | มาก   | 1.00              | 0.000 | น้อยที่สุด | 4.38                      | 0.885 | มาก       | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.30   | 0.872 | มาก   | 3.72              | 0.118 | มาก        | 4.39                      | 0.837 | มาก       | 4.78                        | 0.000 | มากที่สุด |

**ตาราง 63 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ**

(n = 57)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | สถานภาพ         |       |         |                |       |           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|---------|----------------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                    | คณะทำงานการเงิน |       |         | ตัวแทนศูนย์สอบ |       |           |
|                                                |                                                                                    | M               | SD    | แปลผล   | M              | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.21            | 0.754 | มาก     | 4.40           | 0.736 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.33            | 0.816 | มาก     | 4.32           | 0.791 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.33            | 0.816 | มาก     | 4.42           | 0.720 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.00            | 0.632 | มาก     | 4.35           | 0.709 | มาก       |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.17            | 0.753 | มาก     | 4.52           | 0.724 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 3.98            | 1.146 | มาก     | 4.28           | 0.798 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.17            | 0.983 | มาก     | 4.26           | 0.773 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 3.83            | 1.169 | มาก     | 4.13           | 0.957 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 3.83            | 0.753 | มาก     | 4.35           | 0.877 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.00            | 1.265 | มาก     | 4.29           | 0.739 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 3.83            | 1.602 | มาก     | 4.32           | 0.748 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.00            | 1.265 | มาก     | 4.16           | 0.820 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.17            | 0.983 | มาก     | 4.45           | 0.675 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 3.25            | 1.190 | ปานกลาง | 4.37           | 0.859 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 3.33            | 1.211 | ปานกลาง | 4.35           | 0.915 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 3.17            | 1.169 | ปานกลาง | 4.39           | 0.803 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                    | 3.83            | 0.753 | มาก     | 4.46           | 0.743 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 3.83            | 0.753 | มาก     | 4.39           | 0.761 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 3.83            | 0.753 | มาก     | 4.52           | 0.724 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 3.82            | 0.961 | มาก     | 4.38           | 0.784 | มาก       |

#### 4.2.4.3.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ

จากตาราง 64 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 รองลงมา กรรมการคุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.815 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานภาพ ระดับสนามสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งกรรมการกลาง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.850 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งกรรมการคุมสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 รองลงมา ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.819 และด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.530 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.544 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.584 ตามลำดับ

6) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พยาบาล โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.905 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.889 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.909 ตามลำดับ

7) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่น ๆ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.815 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.578 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.876 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 ตามลำดับ



**ตาราง 64** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ

(n = 564)

| ที่.                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | สถานภาพ        |       |       |             |       |           |               |       |           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------|-------|-------|-------------|-------|-----------|---------------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                    |        |       |           | หัวหน้าสนามสอบ |       |       | กรรมการกลาง |       |           | กรรมการคุมสอบ |       |           |
|                                                 |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M              | SD    | แปลผล | M           | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                     |                                                                                    | 4.47   | 0.715 | มาก       | 4.42           | 0.698 | มาก   | 4.42        | 0.787 | มาก       | 4.49          | 0.709 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.46   | 0.703 | มาก       | 4.43           | 0.608 | มาก   | 4.41        | 0.777 | มาก       | 4.46          | 0.710 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.42   | 0.758 | มาก       | 4.29           | 0.825 | มาก   | 4.34        | 0.861 | มาก       | 4.47          | 0.738 | มาก       |
| 3                                               | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.54   | 0.669 | มากที่สุด | 4.46           | 0.701 | มาก   | 4.54        | 0.656 | มากที่สุด | 4.53          | 0.683 | มากที่สุด |
| 4                                               | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.46   | 0.730 | มาก       | 4.49           | 0.658 | มาก   | 4.38        | 0.852 | มาก       | 4.49          | 0.704 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                   |                                                                                    | 4.42   | 0.741 | มาก       | 4.35           | 0.683 | มาก   | 4.39        | 0.805 | มาก       | 4.45          | 0.733 | มาก       |
| 1                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.40   | 0.762 | มาก       | 4.17           | 0.707 | มาก   | 4.37        | 0.819 | มาก       | 4.45          | 0.770 | มาก       |
| 2                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.40   | 0.753 | มาก       | 4.46           | 0.611 | มาก   | 4.39        | 0.758 | มาก       | 4.46          | 0.731 | มาก       |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.745 | มาก       | 4.40           | 0.695 | มาก   | 4.34        | 0.766 | มาก       | 4.49          | 0.732 | มาก       |
| 4                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.41   | 0.726 | มาก       | 4.40           | 0.651 | มาก   | 4.43        | 0.796 | มาก       | 4.45          | 0.696 | มาก       |
| 5                                               | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.39   | 0.773 | มาก       | 4.34           | 0.765 | มาก   | 4.35        | 0.892 | มาก       | 4.41          | 0.760 | มาก       |
| 6                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.45   | 0.729 | มาก       | 4.37           | 0.731 | มาก   | 4.38        | 0.805 | มาก       | 4.44          | 0.709 | มาก       |
| 7                                               | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.49   | 0.699 | มาก       | 4.29           | 0.622 | มาก   | 4.48        | 0.798 | มาก       | 4.47          | 0.731 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                                |                                                                                    | 4.28   | 0.817 | มาก       | 4.29           | 0.781 | มาก   | 4.25        | 0.864 | มาก       | 4.31          | 0.796 | มาก       |
| 1                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.21   | 0.861 | มาก       | 4.23           | 0.877 | มาก   | 4.18        | 0.902 | มาก       | 4.24          | 0.845 | มาก       |
| 2                                               | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.34   | 0.773 | มาก       | 4.34           | 0.684 | มาก   | 4.32        | 0.825 | มาก       | 4.37          | 0.747 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                          |                                                                                    | 4.39   | 0.801 | มาก       | 4.34           | 0.725 | มาก   | 4.38        | 0.850 | มาก       | 4.38          | 0.796 | มาก       |
| 1                                               | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.40   | 0.769 | มาก       | 4.34           | 0.684 | มาก   | 4.32        | 0.856 | มาก       | 4.41          | 0.785 | มาก       |
| 2                                               | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.38   | 0.832 | มาก       | 4.34           | 0.765 | มาก   | 4.43        | 0.843 | มาก       | 4.35          | 0.806 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.39   | 0.768 | มาก       | 4.35           | 0.722 | มาก   | 4.36        | 0.826 | มาก       | 4.41          | 0.758 | มาก       |

**ตาราง 64 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ**

(n = 564)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | สถานภาพ                          |       |           |                          |       |           |                   |       |           |        |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|-----------|--------------------------|-------|-----------|-------------------|-------|-----------|--------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     | เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ |       |           | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |       |           | เจ้าหน้าที่พยาบาล |       |           | อื่น ๆ |       |           |
|                                                |                                                                                     | M                                | SD    | แปลผล     | M                        | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล     | M      | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.48                             | 0.710 | มาก       | 4.41                     | 0.584 | มาก       | 4.46              | 0.889 | มาก       | 4.62   | 0.578 | มากที่สุด |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.50                             | 0.696 | มาก       | 4.37                     | 0.688 | มาก       | 4.46              | 0.660 | มาก       | 4.47   | 0.640 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.41                             | 0.748 | มาก       | 4.48                     | 0.509 | มาก       | 4.38              | 0.961 | มาก       | 4.67   | 0.617 | มากที่สุด |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.56                             | 0.662 | มากที่สุด | 4.37                     | 0.565 | มาก       | 4.54              | 0.967 | มากที่สุด | 4.80   | 0.414 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.46                             | 0.732 | มาก       | 4.41                     | 0.572 | มาก       | 4.46              | 0.967 | มาก       | 4.53   | 0.640 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.39                             | 0.741 | มาก       | 4.54                     | 0.544 | มากที่สุด | 4.41              | 0.771 | มาก       | 4.41   | 0.876 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.35                             | 0.773 | มาก       | 4.63                     | 0.492 | มากที่สุด | 4.38              | 0.650 | มาก       | 4.47   | 0.743 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.31                             | 0.792 | มาก       | 4.74                     | 0.447 | มากที่สุด | 4.31              | 0.947 | มาก       | 4.20   | 0.941 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.33                             | 0.777 | มาก       | 4.52                     | 0.580 | มากที่สุด | 4.54              | 0.660 | มากที่สุด | 4.33   | 0.816 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.34                             | 0.752 | มาก       | 4.48                     | 0.509 | มาก       | 4.54              | 0.660 | มากที่สุด | 4.33   | 0.976 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.39                             | 0.732 | มาก       | 4.44                     | 0.641 | มาก       | 4.31              | 0.751 | มาก       | 4.40   | 1.121 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.49                             | 0.711 | มาก       | 4.41                     | 0.636 | มาก       | 4.46              | 0.877 | มาก       | 4.47   | 0.915 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.52                             | 0.648 | มากที่สุด | 4.59                     | 0.501 | มากที่สุด | 4.31              | 0.855 | มาก       | 4.67   | 0.617 | มากที่สุด |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.25                             | 0.829 | มาก       | 4.36                     | 0.589 | มาก       | 4.35              | 0.909 | มาก       | 4.17   | 1.101 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.16                             | 0.860 | มาก       | 4.41                     | 0.636 | มาก       | 4.38              | 0.870 | มาก       | 4.13   | 1.187 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.33                             | 0.797 | มาก       | 4.30                     | 0.542 | มาก       | 4.31              | 0.947 | มาก       | 4.20   | 1.014 | มาก       |
| การนำไปใช้ประโยชน์                             |                                                                                     | 4.40                             | 0.819 | มาก       | 4.58                     | 0.530 | มากที่สุด | 4.27              | 1.053 | มาก       | 4.37   | 0.708 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.40                             | 0.747 | มาก       | 4.67                     | 0.480 | มากที่สุด | 4.38              | 0.961 | มาก       | 4.20   | 0.775 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.40                             | 0.890 | มาก       | 4.48                     | 0.580 | มาก       | 4.15              | 1.144 | มาก       | 4.53   | 0.640 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.38                             | 0.774 | มาก       | 4.47                     | 0.562 | มาก       | 4.37              | 0.905 | มาก       | 4.39   | 0.815 | มาก       |

#### 4.2.4.3.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

จากตาราง 65 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685 รองลงมา ประสบการณ์ 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 และประสบการณ์ 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 1-3 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 รองลงมา ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 และ 0.719 ตามลำดับ และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 4-6 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.862 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 7-9 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.571 และ 0.756 ตามลำดับ รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.669 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 รองลงมา ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690 และด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ตามลำดับ

**ตาราง 65** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

(n = 621)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |           | ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ |       |           |        |       |       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|----------------------------|-------|-----------|--------|-------|-------|
|                                                |                                                                                    |        |       |           | 1-3 ปี                     |       |           | 4-6 ปี |       |       |
|                                                |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล     | M                          | SD    | แปลผล     | M      | SD    | แปลผล |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                    | 4.46   | 0.722 | มาก       | 4.46                       | 0.706 | มาก       | 4.45   | 0.760 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.45   | 0.727 | มาก       | 4.39                       | 0.781 | มาก       | 4.44   | 0.723 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.42   | 0.753 | มาก       | 4.46                       | 0.710 | มาก       | 4.39   | 0.834 | มาก   |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.52   | 0.673 | มากที่สุด | 4.50                       | 0.661 | มาก       | 4.49   | 0.701 | มาก   |
| 4                                              | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.45   | 0.734 | มาก       | 4.49                       | 0.671 | มาก       | 4.46   | 0.781 | มาก   |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                    | 4.41   | 0.750 | มาก       | 4.41                       | 0.710 | มาก       | 4.39   | 0.862 | มาก   |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.38   | 0.763 | มาก       | 4.35                       | 0.715 | มาก       | 4.35   | 0.917 | มาก   |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.773 | มาก       | 4.39                       | 0.736 | มาก       | 4.39   | 0.909 | มาก   |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.41   | 0.751 | มาก       | 4.40                       | 0.742 | มาก       | 4.45   | 0.780 | มาก   |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.39   | 0.741 | มาก       | 4.40                       | 0.723 | มาก       | 4.40   | 0.798 | มาก   |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.38   | 0.788 | มาก       | 4.40                       | 0.709 | มาก       | 4.30   | 0.964 | มาก   |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.43   | 0.739 | มาก       | 4.45                       | 0.714 | มาก       | 4.36   | 0.864 | มาก   |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.48   | 0.697 | มาก       | 4.51                       | 0.634 | มากที่สุด | 4.48   | 0.804 | มาก   |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                    | 4.28   | 0.827 | มาก       | 4.30                       | 0.771 | มาก       | 4.19   | 0.954 | มาก   |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 4.22   | 0.868 | มาก       | 4.25                       | 0.826 | มาก       | 4.13   | 0.974 | มาก   |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.33   | 0.785 | มาก       | 4.35                       | 0.715 | มาก       | 4.25   | 0.933 | มาก   |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                    | 4.38   | 0.818 | มาก       | 4.41                       | 0.719 | มาก       | 4.34   | 0.867 | มาก   |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.38   | 0.777 | มาก       | 4.39                       | 0.726 | มาก       | 4.33   | 0.837 | มาก   |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.37   | 0.858 | มาก       | 4.43                       | 0.712 | มาก       | 4.35   | 0.897 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                    | 4.38   | 0.779 | มาก       | 4.40                       | 0.726 | มาก       | 4.34   | 0.861 | มาก   |

**ตาราง 65 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ**

(n = 621)

| ที่                                            | ประเด็น                                                                             | ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ |       |           |             |       |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------|-----------|-------------|-------|-----------|
|                                                |                                                                                     | 7-9 ปี                     |       |           | 10 ปีขึ้นไป |       |           |
|                                                |                                                                                     | M                          | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล     |
| ด้านเนื้อหา                                    |                                                                                     | 4.67                       | 0.571 | มากที่สุด | 4.41        | 0.730 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 4.68                       | 0.572 | มากที่สุด | 4.51        | 0.621 | มากที่สุด |
| 2                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                       | 4.70                       | 0.516 | มากที่สุด | 4.29        | 0.779 | มาก       |
| 3                                              | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 4.80                       | 0.516 | มากที่สุด | 4.51        | 0.697 | มากที่สุด |
| 4                                              | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.48                       | 0.679 | มาก       | 4.34        | 0.822 | มาก       |
| ด้านการออกแบบ                                  |                                                                                     | 4.59                       | 0.669 | มากที่สุด | 4.36        | 0.690 | มาก       |
| 1                                              | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 4.70                       | 0.648 | มากที่สุด | 4.40        | 0.652 | มาก       |
| 2                                              | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 4.45                       | 0.749 | มาก       | 4.32        | 0.661 | มาก       |
| 3                                              | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.53                       | 0.784 | มากที่สุด | 4.33        | 0.723 | มาก       |
| 4                                              | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 4.55                       | 0.714 | มากที่สุด | 4.31        | 0.707 | มาก       |
| 5                                              | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 4.58                       | 0.636 | มากที่สุด | 4.40        | 0.736 | มาก       |
| 6                                              | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.68                       | 0.572 | มากที่สุด | 4.40        | 0.639 | มาก       |
| 7                                              | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 4.65                       | 0.580 | มากที่สุด | 4.37        | 0.709 | มาก       |
| ด้านการให้บริการ                               |                                                                                     | 4.46                       | 0.745 | มาก       | 4.29        | 0.786 | มาก       |
| 1                                              | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)              | 4.38                       | 0.774 | มาก       | 4.23        | 0.834 | มาก       |
| 2                                              | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 4.53                       | 0.716 | มากที่สุด | 4.34        | 0.737 | มาก       |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                         |                                                                                     | 4.67                       | 0.756 | มากที่สุด | 4.24        | 0.947 | มาก       |
| 1                                              | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                   | 4.73                       | 0.640 | มากที่สุด | 4.31        | 0.827 | มาก       |
| 2                                              | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                           | 4.60                       | 0.871 | มากที่สุด | 4.17        | 1.067 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ |                                                                                     | 4.60                       | 0.685 | มากที่สุด | 4.33        | 0.788 | มาก       |

#### 4.2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม เฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 9 ประเด็น ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบทดสอบของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามอายุ และ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามตามระดับการศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ 7) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ 8) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ 9) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ ระดับสนามสอบ มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.5.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม

จากตาราง 66 ระดับความพึงพอใจของผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. พบว่า โดยภาพรวมผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 ตามลำดับ

**ตาราง 66** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

(n = 621)

| ที่                                                       | ประเด็น                                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|------------|
| 1                                                         | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.41        | 0.753                | 88.20        | มาก        |
| 2                                                         | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.42        | 0.737                | 88.40        | มาก        |
| 3                                                         | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38        | 0.766                | 87.60        | มาก        |
| 4                                                         | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33        | 0.759                | 86.60        | มาก        |
| 5                                                         | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36        | 0.739                | 87.20        | มาก        |
| 6                                                         | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32        | 0.818                | 86.40        | มาก        |
| 7                                                         | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)         | 4.30        | 0.844                | 86.00        | มาก        |
| 8                                                         | ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.31        | 0.803                | 86.20        | มาก        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ</b> |                                                                                    | <b>4.35</b> | <b>0.777</b>         | <b>87.00</b> | <b>มาก</b> |

#### 4.2.5.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

จากตาราง 67 ระดับความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 โดยพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศชาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.709 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 และ 0.780 ตามลำดับ และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ตามลำดับ



**ตาราง 67** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | เพศ  |       |       |      |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | ชาย  |       |       | หญิง |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M    | SD    | แปลผล | M    | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.37 | 0.751 | มาก   | 4.43 | 0.755 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.43 | 0.692 | มาก   | 4.41 | 0.763 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.33 | 0.743 | มาก   | 4.41 | 0.780 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.24 | 0.762 | มาก   | 4.38 | 0.753 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.34 | 0.709 | มาก   | 4.37 | 0.758 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.19 | 0.887 | มาก   | 4.40 | 0.765 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)         | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.27 | 0.841 | มาก   | 4.33 | 0.846 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.30 | 0.812 | มาก   | 4.32 | 0.798 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.31 | 0.775 | มาก   | 4.38 | 0.777 | มาก   |

#### 4.2.5.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

จากตาราง 68 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 รองลงมา ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 21-25 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.025 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.911 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.809 1.100 และ 1.243 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 26-30 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 31-35 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 และ 0.840 ตามลำดับ และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบช่วงอายุ 36-40 ปี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงามและทันสมัย และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.837 และ 0.846 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685 รองลงมา ประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.712 และประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 และ 0.716 ตามลำดับ

**ตาราง 68** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ช่วงอายุ      |       |       |               |       |           |               |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|---------------|-------|-------|---------------|-------|-----------|---------------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | อายุ 21-25 ปี |       |       | อายุ 26-30 ปี |       |           | อายุ 31-35 ปี |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     | M             | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.05          | 0.911 | มาก   | 4.42          | 0.673 | มาก       | 4.48          | 0.787 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 3.89          | 0.809 | มาก   | 4.48          | 0.758 | มาก       | 4.31          | 0.763 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.00          | 1.000 | มาก   | 4.47          | 0.710 | มาก       | 4.35          | 0.785 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 3.79          | 0.855 | มาก   | 4.34          | 0.771 | มาก       | 4.29          | 0.734 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 3.89          | 1.100 | มาก   | 4.51          | 0.643 | มากที่สุด | 4.29          | 0.746 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 3.79          | 1.084 | มาก   | 4.26          | 0.877 | มาก       | 4.17          | 0.956 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)         | 4.30   | 0.844 | มาก   | 3.89          | 1.243 | มาก   | 4.22          | 0.877 | มาก       | 4.35          | 0.840 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 3.74          | 1.195 | มาก   | 4.32          | 0.865 | มาก       | 4.34          | 0.745 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 3.88          | 1.025 | มาก   | 4.38          | 0.772 | มาก       | 4.32          | 0.795 | มาก   |

**ตาราง 68 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ**

(n = 621)

| ที่                                                 | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ช่วงอายุ      |       |           |                  |       |       |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|---------------|-------|-----------|------------------|-------|-------|
|                                                     |                                                                                    |        |       |       | อายุ 36-40 ปี |       |           | อายุ 41 ปีขึ้นไป |       |       |
|                                                     |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     | M                | SD    | แปลผล |
| 1                                                   | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.43          | 0.832 | มาก       | 4.38             | 0.707 | มาก   |
| 2                                                   | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.52          | 0.760 | มากที่สุด | 4.42             | 0.685 | มาก   |
| 3                                                   | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.40          | 0.837 | มาก       | 4.38             | 0.716 | มาก   |
| 4                                                   | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.35          | 0.803 | มาก       | 4.37             | 0.725 | มาก   |
| 5                                                   | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.39          | 0.771 | มาก       | 4.35             | 0.707 | มาก   |
| 6                                                   | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.35          | 0.775 | มาก       | 4.42             | 0.712 | มาก   |
| 7                                                   | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)         | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.40          | 0.846 | มาก       | 4.30             | 0.794 | มาก   |
| 8                                                   | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.38          | 0.799 | มาก       | 4.31             | 0.763 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.40          | 0.803 | มาก       | 4.37             | 0.726 | มาก   |

#### 4.2.5.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตาราง 69 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.809 และสำเร็จการศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.667 0.833 0.667 และ 0.833 ตามลำดับ และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.809 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.665 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันและเท่ากับ 0.000 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันและเท่ากับ 0.000 และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

**ตาราง 69** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ระดับการศึกษา              |       |       |           |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|----------------------------|-------|-------|-----------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า |       |       | ปริญญาตรี |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M                          | SD    | แปลผล | M         | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.22                       | 0.667 | มาก   | 4.40      | 0.774 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.33                       | 0.707 | มาก   | 4.38      | 0.759 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 3.78                       | 0.972 | มาก   | 4.36      | 0.776 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.22                       | 0.833 | มาก   | 4.30      | 0.785 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.22                       | 0.667 | มาก   | 4.34      | 0.772 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.00                       | 0.707 | มาก   | 4.28      | 0.863 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)        | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.00                       | 0.866 | มาก   | 4.28      | 0.892 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.22                       | 0.833 | มาก   | 4.28      | 0.850 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.12                       | 0.782 | มาก   | 4.33      | 0.809 | มาก   |



**ตาราง 69 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา**

(n = 621)

| ที่                                                 | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ระดับการศึกษา |       |           |           |       |           |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|---------------|-------|-----------|-----------|-------|-----------|
|                                                     |                                                                                    |        |       |       | ปริญญาโท      |       |           | ปริญญาเอก |       |           |
|                                                     |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล     | M         | SD    | แปลผล     |
| 1                                                   | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.45          | 0.701 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 2                                                   | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.53          | 0.665 | มากที่สุด | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 3                                                   | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.47          | 0.711 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 4                                                   | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.43          | 0.671 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 5                                                   | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.43          | 0.632 | มาก       | 3.00      | 0.000 | ปานกลาง   |
| 6                                                   | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.46          | 0.664 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| 7                                                   | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.39          | 0.685 | มาก       | 4.00      | 0.000 | มาก       |
| 8                                                   | ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.42          | 0.641 | มาก       | 5.00      | 0.000 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.45          | 0.671 | มาก       | 4.13      | 0.000 | มาก       |

#### 4.2.5.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ

จากตาราง 70 ระดับความพึงพอใจของผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบต่อการที่ใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพื้นที่ตั้งของสนามสอบ พบว่า สนามสอบเขตเมืองและสนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยสนามสอบเขตนอกเมือง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 และสนามสอบเขตเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ตามลำดับ และจำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ ได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบสนามสอบเขตนอกเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และ 0.752 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และ 0.714 ตามลำดับ

**ตาราง 70** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามพื้นที่ตั้งสนามสอบ

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | พื้นที่ตั้งสนามสอบ |       |       |             |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|--------------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | เขตเมือง           |       |       | นอกเขตเมือง |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M                  | SD    | แปลผล | M           | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.39               | 0.772 | มาก   | 4.43        | 0.735 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.37               | 0.744 | มาก   | 4.46        | 0.729 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.33               | 0.778 | มาก   | 4.43        | 0.752 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.25               | 0.779 | มาก   | 4.40        | 0.732 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.31               | 0.762 | มาก   | 4.40        | 0.714 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.34               | 0.793 | มาก   | 4.30        | 0.843 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)        | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.29               | 0.852 | มาก   | 4.32        | 0.837 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.33               | 0.804 | มาก   | 4.30        | 0.803 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.33               | 0.786 | มาก   | 4.38        | 0.768 | มาก   |

#### 4.2.5.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตาราง 71 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 รองลงมา ประเภท O-NET และประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.657 และ 0.751 ตามลำดับ และประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบประเภท O-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.657 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617 รองลงมา ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577 และประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบประเภท I-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.904 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867 และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.984 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบประเภท N-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720 ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และ 0.807 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบประเภท V-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล มีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 และประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 ตามลำดับ

5) ผู้เข้าสอบประเภท B-NET พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.826 และ 0.737 ตามลำดับ รองลงมา ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล มีความสวยงาม และทันสมัย ประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775 0.819 และ 0.790 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 และ 0.791 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.751 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661 และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 ตามลำดับ

**ตาราง 71** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ประเภทการทดสอบ |       |           |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|----------------|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | O-NET          |       |           | I-NET |       |       | N-NET |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M              | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล | M     | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.49           | 0.655 | มาก       | 4.23  | 0.867 | มาก   | 4.38  | 0.735 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.52           | 0.617 | มากที่สุด | 4.25  | 0.791 | มาก   | 4.38  | 0.807 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.46           | 0.641 | มาก       | 4.14  | 0.919 | มาก   | 4.42  | 0.731 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.42           | 0.637 | มาก       | 4.07  | 0.950 | มาก   | 4.40  | 0.720 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.50           | 0.577 | มาก       | 4.13  | 0.898 | มาก   | 4.32  | 0.704 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.35           | 0.816 | มาก       | 4.10  | 0.793 | มาก   | 4.36  | 0.821 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)         | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.38           | 0.657 | มาก       | 4.11  | 1.027 | มาก   | 4.30  | 0.882 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.36           | 0.653 | มาก       | 4.18  | 0.984 | มาก   | 4.29  | 0.807 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.44           | 0.657 | มาก       | 4.15  | 0.904 | มาก   | 4.36  | 0.776 | มาก   |

**ตาราง 71 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการทดสอบ**

(n = 621)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                            | ประเภทการทดสอบ |       |           |       |       |       |          |       |       |       |       |           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-----------|-------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                    | V-NET          |       |           | B-NET |       |       | สมรรถนะฯ |       |       | TEC-W |       |           |
|                                                 |                                                                                    | M              | SD    | แปลผล     | M     | SD    | แปลผล | M        | SD    | แปลผล | M     | SD    | แปลผล     |
| 1                                               | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.57           | 0.633 | มากที่สุด | 4.39  | 0.826 | มาก   | 4.48     | 0.762 | มาก   | 4.51  | 0.661 | มากที่สุด |
| 2                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.63           | 0.560 | มากที่สุด | 4.39  | 0.737 | มาก   | 4.34     | 0.834 | มาก   | 4.53  | 0.661 | มากที่สุด |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.61           | 0.627 | มากที่สุด | 4.34  | 0.775 | มาก   | 4.39     | 0.754 | มาก   | 4.44  | 0.785 | มาก       |
| 4                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.50           | 0.637 | มาก       | 4.29  | 0.776 | มาก   | 4.43     | 0.661 | มาก   | 4.31  | 0.668 | มาก       |
| 5                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.43           | 0.690 | มาก       | 4.37  | 0.794 | มาก   | 4.45     | 0.627 | มาก   | 4.49  | 0.727 | มาก       |
| 6                                               | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.31           | 0.907 | มาก       | 4.34  | 0.819 | มาก   | 4.50     | 0.699 | มาก   | 4.44  | 0.813 | มาก       |
| 7                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 4.37           | 0.760 | มาก       | 4.32  | 0.785 | มาก   | 4.45     | 0.791 | มาก   | 4.36  | 0.857 | มาก       |
| 8                                               | ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.39           | 0.685 | มาก       | 4.34  | 0.790 | มาก   | 4.36     | 0.750 | มาก   | 4.42  | 0.839 | มาก       |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.48           | 0.687 | มาก       | 4.35  | 0.788 | มาก   | 4.43     | 0.735 | มาก   | 4.44  | 0.751 | มาก       |

#### 4.2.5.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ

จากตาราง 72 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813 รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย และประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 และ 0.740 ตามลำดับ และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.881 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ตัวแทนศูนย์สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 และคณะทำงานประสานการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งรองประธานศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.144 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577 และ 0.577 ตามลำดับ รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันและเท่ากับ 0.000 และประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันและเท่ากับ 0.000 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานประสานการจัดสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.892 และ 0.814 ตามลำดับ รองลงมา ด้านเนื้อหา ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.806 และประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793 ตามลำดับ



3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน ประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว ประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันและเท่ากับ 0.000 รองลงมา ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งคณะทำงานการเงิน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.120 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย และประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.983 0.983 และ 0.983 ตามลำดับ รองลงมา ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.894 และ 0.632 ตามลำดับ และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.602 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งตัวแทนศูนย์สอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.675 0.768 0.723 และ 0.723 ตามลำดับ รองลงมา ประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) และประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 และ 0.761 ตามลำดับ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และ 0.773 ตามลำดับ

**ตาราง 72** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ

(n = 57)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | สถานภาพ           |       |         |                           |       |       |                             |       |           |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------------------|-------|---------|---------------------------|-------|-------|-----------------------------|-------|-----------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | รองประธานศูนย์สอบ |       |         | คณะกรรมการประสานการจัดสอบ |       |       | คณะกรรมการรับ - ส่งแบบทดสอบ |       |           |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M                 | SD    | แปลผล   | M                         | SD    | แปลผล | M                           | SD    | แปลผล     |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.35   | 0.813 | มาก   | 3.00              | 0.000 | ปานกลาง | 4.44                      | 0.892 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.21   | 0.796 | มาก   | 3.00              | 0.000 | ปานกลาง | 4.31                      | 0.793 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.33   | 0.831 | มาก   | 3.00              | 0.000 | ปานกลาง | 4.44                      | 0.814 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.740 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก     | 4.19                      | 0.750 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.25   | 0.739 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก     | 4.38                      | 0.806 | มาก   | 4.00                        | 0.000 | มาก       |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.18   | 0.984 | มาก   | 4.00              | 0.000 | มาก     | 3.94                      | 1.124 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)        | 4.28   | 0.881 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก     | 4.19                      | 0.750 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.25   | 0.872 | มาก   | 4.33              | 0.577 | มาก     | 4.19                      | 0.834 | มาก   | 5.00                        | 0.000 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.27   | 0.832 | มาก   | 3.71              | 0.144 | มาก     | 4.26                      | 0.845 | มาก   | 4.88                        | 0.000 | มากที่สุด |

**ตาราง 72 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับศูนย์สอบ**

(n = 57)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | สถานภาพ         |       |         |                |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-----------------|-------|---------|----------------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | คณะทำงานการเงิน |       |         | ตัวแทนศูนย์สอบ |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M               | SD    | แปลผล   | M              | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.35   | 0.813 | มาก   | 4.17            | 0.983 | มาก     | 4.45           | 0.675 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.21   | 0.796 | มาก   | 4.17            | 0.983 | มาก     | 4.26           | 0.729 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.33   | 0.831 | มาก   | 4.00            | 0.894 | มาก     | 4.45           | 0.768 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.740 | มาก   | 4.17            | 0.983 | มาก     | 4.45           | 0.723 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.25   | 0.739 | มาก   | 4.00            | 0.632 | มาก     | 4.26           | 0.773 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.18   | 0.984 | มาก   | 3.33            | 1.506 | ปานกลาง | 4.45           | 0.723 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)        | 4.28   | 0.881 | มาก   | 3.83            | 1.602 | มาก     | 4.39           | 0.803 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.25   | 0.872 | มาก   | 3.50            | 1.378 | ปานกลาง | 4.39           | 0.761 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.27   | 0.832 | มาก   | 3.90            | 1.120 | มาก     | 4.39           | 0.744 | มาก   |

#### 4.2.5.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ

จากตาราง 73 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.583 รองลงมา เจ้าหน้าที่พยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 และเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามสถานภาพ ระดับสนามสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.770 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งกรรมการกลาง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.870 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งกรรมการคุมสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และ 0.746 ตามลำดับ และประเด็นการจัดหมวดหมู่

ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.723 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และ 0.706 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.583 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.565 รองลงมา ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไขกรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.506 และ 0.577 ตามลำดับ

6) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พยาบาล โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.506 และประเด็นระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660 ตามลำดับ

7) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่น ๆ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.936 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 และ 0.632 รองลงมา ประเด็นระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.060 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.724 ตามลำดับ

**ตาราง 73** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ

(n = 564)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | สถานภาพ        |       |       |             |       |       |               |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|----------------|-------|-------|-------------|-------|-------|---------------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | หัวหน้าสนามสอบ |       |       | กรรมการกลาง |       |       | กรรมการคุมสอบ |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M              | SD    | แปลผล | M           | SD    | แปลผล | M             | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.41   | 0.748 | มาก   | 4.23           | 0.646 | มาก   | 4.35        | 0.848 | มาก   | 4.41          | 0.753 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.44   | 0.728 | มาก   | 4.34           | 0.684 | มาก   | 4.39        | 0.869 | มาก   | 4.43          | 0.694 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.760 | มาก   | 4.31           | 0.718 | มาก   | 4.28        | 0.905 | มาก   | 4.41          | 0.746 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.761 | มาก   | 4.37           | 0.770 | มาก   | 4.32        | 0.870 | มาก   | 4.32          | 0.762 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.37   | 0.739 | มาก   | 4.20           | 0.759 | มาก   | 4.22        | 0.857 | มาก   | 4.37          | 0.726 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.33   | 0.799 | มาก   | 4.29           | 0.750 | มาก   | 4.29        | 0.834 | มาก   | 4.32          | 0.769 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)        | 4.31   | 0.841 | มาก   | 4.20           | 0.833 | มาก   | 4.29        | 0.908 | มาก   | 4.26          | 0.844 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.32   | 0.796 | มาก   | 4.29           | 0.825 | มาก   | 4.24        | 0.851 | มาก   | 4.34          | 0.817 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.36   | 0.772 | มาก   | 4.28           | 0.748 | มาก   | 4.30        | 0.868 | มาก   | 4.36          | 0.764 | มาก   |

**ตาราง 73 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามสถานภาพ ระดับสนามสอบ**

(n = 564)

| ที่                                             | ประเด็น                                                                            | สถานภาพ                          |       |       |                          |       |           |                   |       |           |        |       |           |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|-------|--------------------------|-------|-----------|-------------------|-------|-----------|--------|-------|-----------|
|                                                 |                                                                                    | เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ |       |       | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ |       |           | เจ้าหน้าที่พยาบาล |       |           | อื่น ๆ |       |           |
|                                                 |                                                                                    | M                                | SD    | แปลผล | M                        | SD    | แปลผล     | M                 | SD    | แปลผล     | M      | SD    | แปลผล     |
| 1                                               | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.44                             | 0.723 | มาก   | 4.63                     | 0.565 | มากที่สุด | 4.77              | 0.439 | มากที่สุด | 4.13   | 0.990 | มาก       |
| 2                                               | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.43                             | 0.758 | มาก   | 4.56                     | 0.506 | มากที่สุด | 4.62              | 0.506 | มากที่สุด | 4.60   | 0.632 | มากที่สุด |
| 3                                               | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.42                             | 0.735 | มาก   | 4.44                     | 0.698 | มาก       | 4.23              | 0.725 | มาก       | 4.33   | 0.724 | มาก       |
| 4                                               | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.34                             | 0.699 | มาก   | 4.41                     | 0.747 | มาก       | 4.31              | 0.855 | มาก       | 4.20   | 0.941 | มาก       |
| 5                                               | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.42                             | 0.706 | มาก   | 4.59                     | 0.501 | มากที่สุด | 4.38              | 0.961 | มาก       | 4.60   | 0.632 | มากที่สุด |
| 6                                               | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.36                             | 0.803 | มาก   | 4.48                     | 0.580 | มาก       | 4.54              | 0.660 | มากที่สุด | 4.00   | 1.363 | มาก       |
| 7                                               | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 4.36                             | 0.809 | มาก   | 4.56                     | 0.577 | มากที่สุด | 4.31              | 0.947 | มาก       | 4.20   | 1.146 | มาก       |
| 8                                               | ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.32                             | 0.760 | มาก   | 4.37                     | 0.492 | มาก       | 4.31              | 0.855 | มาก       | 4.53   | 1.060 | มากที่สุด |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.39                             | 0.749 | มาก   | 4.51                     | 0.583 | มากที่สุด | 4.43              | 0.744 | มาก       | 4.32   | 0.936 | มาก       |

#### 4.2.5.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

จากตาราง 74 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ โดยภาพรวม บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประสบการณ์ 7-9 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 รองลงมา ประสบการณ์ 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 และอายุ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.723 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 1-3 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727 และประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 4-6 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.866 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 7-9 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.554 รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.648 และประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย และประเด็นมีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหาร



การจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับและเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 และ 0.639 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.723 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการ การจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 รองลงมา ประเด็นระบบ การดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 และประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 ตามลำดับ

**ตาราง 74** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

(n = 621)

| ที่                                                | ประเด็น                                                                            | ภาพรวม |       |       | ประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ |       |       |        |       |       |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|----------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|
|                                                    |                                                                                    |        |       |       | 1-3 ปี                     |       |       | 4-6 ปี |       |       |
|                                                    |                                                                                    | M      | SD    | แปลผล | M                          | SD    | แปลผล | M      | SD    | แปลผล |
| 1                                                  | มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.41   | 0.753 | มาก   | 4.43                       | 0.727 | มาก   | 4.33   | 0.866 | มาก   |
| 2                                                  | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                | 4.42   | 0.737 | มาก   | 4.42                       | 0.706 | มาก   | 4.34   | 0.818 | มาก   |
| 3                                                  | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.38   | 0.766 | มาก   | 4.45                       | 0.728 | มาก   | 4.32   | 0.871 | มาก   |
| 4                                                  | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.33   | 0.759 | มาก   | 4.32                       | 0.741 | มาก   | 4.30   | 0.867 | มาก   |
| 5                                                  | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.36   | 0.739 | มาก   | 4.39                       | 0.702 | มาก   | 4.26   | 0.813 | มาก   |
| 6                                                  | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.32   | 0.818 | มาก   | 4.32                       | 0.784 | มาก   | 4.24   | 0.892 | มาก   |
| 7                                                  | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)        | 4.30   | 0.844 | มาก   | 4.31                       | 0.801 | มาก   | 4.27   | 0.965 | มาก   |
| 8                                                  | ระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.31   | 0.803 | มาก   | 4.35                       | 0.742 | มาก   | 4.27   | 0.940 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.35   | 0.777 | มาก   | 4.37                       | 0.741 | มาก   | 4.29   | 0.879 | มาก   |

**ตาราง 74 (ต่อ)** ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการจัดการทดสอบ

(n = 621)

| ที่                                                 | ประเด็น                                                                            | ระดับการศึกษา |       |           |             |       |       |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|-------------|-------|-------|
|                                                     |                                                                                    | 7-9 ปี        |       |           | 10 ปีขึ้นไป |       |       |
|                                                     |                                                                                    | M             | SD    | แปลผล     | M           | SD    | แปลผล |
| 1                                                   | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.73          | 0.554 | มากที่สุด | 4.35        | 0.680 | มาก   |
| 2                                                   | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.70          | 0.648 | มากที่สุด | 4.41        | 0.703 | มาก   |
| 3                                                   | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.55          | 0.714 | มากที่สุด | 4.24        | 0.696 | มาก   |
| 4                                                   | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.50          | 0.641 | มาก       | 4.32        | 0.673 | มาก   |
| 5                                                   | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.53          | 0.679 | มากที่สุด | 4.37        | 0.732 | มาก   |
| 6                                                   | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.43          | 1.010 | มาก       | 4.40        | 0.713 | มาก   |
| 7                                                   | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 4.55          | 0.639 | มากที่สุด | 4.25        | 0.819 | มาก   |
| 8                                                   | ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.53          | 0.679 | มากที่สุด | 4.21        | 0.766 | มาก   |
| ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ |                                                                                    | 4.57          | 0.696 | มากที่สุด | 4.32        | 0.723 | มาก   |

### 4.3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวมและ 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) และ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

##### 4.3.1.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.585 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 และกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 ดังตาราง 75

**ตาราง 75** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

(n = 7,547)

| กลุ่มเป้าหมาย                                                                    | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความเชื่อมั่น    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|---------------------------|
| กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ<br>(ผู้เข้าสอบ)                                    | 5,866             | 4.39        | 0.796                    | 87.80        | เชื่อมั่นมาก              |
| กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูล<br>การทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้<br>ข้อมูลการทดสอบ) | 1,060             | 4.51        | 0.701                    | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการ<br>ทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล<br>การจัดการทดสอบ)          | 621               | 4.71        | 0.585                    | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                    | <b>7,547</b>      | <b>4.54</b> | <b>0.694</b>             | <b>90.80</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.1.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตาม ประเภทการทดสอบ

กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ผู้เข้าสอบประเภท N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 ผู้เข้าสอบประเภท V-NET ปวช. ปี 3 และผู้เข้าสอบประเภท B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 และ 0.836 ตามลำดับ ดังตาราง 76

**ตาราง 76** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)  
ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตาม  
ประเภทการทดสอบ

(n = 5,866)

| ประเภทการทดสอบ                                              | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความเชื่อมั่น    |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|---------------------------|
| <b>O-NET</b>                                                | <b>1,500</b>      | <b>4.63</b> | <b>0.688</b>             | <b>92.60</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |
| O-NET ป.6                                                   | 500               | 4.65        | 0.662                    | 93.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| O-NET ม.3                                                   | 500               | 4.64        | 0.666                    | 92.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| O-NET ม.6                                                   | 500               | 4.61        | 0.735                    | 92.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>I-NET</b>                                                | <b>1,200</b>      | <b>4.46</b> | <b>0.801</b>             | <b>89.20</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| I-NET ตอนต้น                                                | 400               | 4.30        | 0.939                    | 86.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| I-NET ตอนกลาง                                               | 400               | 4.45        | 0.792                    | 89.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| I-NET ตอนปลาย                                               | 400               | 4.62        | 0.671                    | 92.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>N-NET</b>                                                | <b>1,258</b>      | <b>4.33</b> | <b>0.777</b>             | <b>86.60</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| N-NET ประถมศึกษา                                            | 426               | 4.30        | 0.859                    | 86.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| N-NET ม.ต้น                                                 | 420               | 4.33        | 0.761                    | 86.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| N-NET ม.ปลาย                                                | 412               | 4.36        | 0.712                    | 87.20        | เชื่อมั่นมาก              |
| <b>V-NET ปวช. ปี 3</b>                                      | <b>418</b>        | <b>4.18</b> | <b>0.840</b>             | <b>83.60</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| <b>B-NET</b>                                                | <b>870</b>        | <b>4.18</b> | <b>0.836</b>             | <b>83.60</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| B-NET ม.3                                                   | 439               | 4.14        | 0.856                    | 82.80        | เชื่อมั่นมาก              |
| B-NET ม.6                                                   | 431               | 4.23        | 0.815                    | 84.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| <b>สมรรถนะทางด้านการวัด<br/>และประเมินผลการเรียนรู้</b>     | <b>320</b>        | <b>4.20</b> | <b>0.855</b>             | <b>84.00</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| <b>TEC-W</b>                                                | <b>300</b>        | <b>4.37</b> | <b>0.734</b>             | <b>87.40</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| <b>ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อ<br/>การบริหารจัดการทดสอบ</b> | <b>5,866</b>      | <b>4.39</b> | <b>0.796</b>             | <b>87.80</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |

#### 4.3.1.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการทดสอบ

กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.441 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET ปวช. ปี 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.447 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.498 ตามลำดับ ดังตาราง 77

ตาราง 77 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบ จำแนกตามประเภทการทดสอบ

(n = 621)

| ประเภทการทดสอบ                                              | จำนวน<br>ตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความเชื่อมั่น    |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------|---------------------------|
| <b>O-NET</b>                                                | <b>125</b>        | <b>4.44</b> | <b>0.498</b>             | <b>88.80</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| O-NET ป.6                                                   | 40                | 3.91        | 0.261                    | 78.20        | เชื่อมั่นมาก              |
| O-NET ม.3                                                   | 40                | 4.71        | 0.649                    | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| O-NET ม.6                                                   | 45                | 4.70        | 0.585                    | 94.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>I-NET</b>                                                | <b>120</b>        | <b>3.71</b> | <b>0.514</b>             | <b>74.20</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| I-NET ตอนต้น                                                | 40                | 3.72        | 0.496                    | 74.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| I-NET ตอนกลาง                                               | 40                | 3.70        | 0.553                    | 74.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| I-NET ตอนปลาย                                               | 40                | 3.72        | 0.494                    | 74.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| <b>N-NET</b>                                                | <b>146</b>        | <b>4.13</b> | <b>0.424</b>             | <b>82.60</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b>       |
| N-NET ประถมศึกษา                                            | 46                | 3.80        | 0.400                    | 76.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| N-NET ม.ต้น                                                 | 48                | 3.82        | 0.379                    | 76.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| N-NET ม.ปลาย                                                | 52                | 4.77        | 0.494                    | 95.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>V-NET ปวช. ปี 3</b>                                      | <b>54</b>         | <b>4.80</b> | <b>0.447</b>             | <b>96.00</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |
| <b>B-NET</b>                                                | <b>87</b>         | <b>4.63</b> | <b>0.666</b>             | <b>92.50</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |
| B-NET ม.3                                                   | 43                | 4.62        | 0.681                    | 92.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| B-NET ม.6                                                   | 44                | 4.63        | 0.650                    | 92.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>สมรรถนะทางด้านการวัด<br/>และประเมินผลการเรียนรู้</b>     | <b>44</b>         | <b>4.81</b> | <b>0.441</b>             | <b>96.20</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |
| <b>TEC-W</b>                                                | <b>45</b>         | <b>4.68</b> | <b>0.655</b>             | <b>93.60</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |
| <b>ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อ<br/>การบริหารจัดการทดสอบ</b> | <b>621</b>        | <b>4.71</b> | <b>0.585</b>             | <b>94.20</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

### 4.3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. และ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.3.2.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้เข้าสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบเพศหญิง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 รองลงมา เพศทางเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.955 และเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823

2) อายุ ผู้เข้าสอบในแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ โดยผู้เข้าสอบที่มีช่วงอายุ 10-15 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808 รองลงมา อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 และช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805 ตามลำดับ

3) ประเภทการจัดสอบ ผู้เข้าสอบแต่ละประเภทการจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการจัดการทดสอบด้านการบริหารการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 และผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.821 ตามลำดับ ดังตาราง 78

ตาราง 78 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร      | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|-------------|-----------|----------------------|--------|--------------------|
| เพศ         |           |                      |        |                    |
| ชาย         | 4.38      | 0.823                | 87.60  | เชื่อมั่นมาก       |
| หญิง        | 4.44      | 0.773                | 88.80  | เชื่อมั่นมาก       |
| เพศทางเลือก | 4.41      | 0.955                | 88.20  | เชื่อมั่นมาก       |

**ตาราง 78 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

| ตัวแปร                                          | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น  |
|-------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------|
| <b>อายุ</b>                                     |             |                      |              |                     |
| 10-15 ปี                                        | 4.45        | 0.808                | 89.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 16-20 ปี                                        | 4.40        | 0.805                | 88.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 21-25 ปี                                        | 4.37        | 0.749                | 87.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| 26-30 ปี                                        | 4.35        | 0.733                | 87.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 31-35 ปี                                        | 4.35        | 0.766                | 87.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 36-40 ปี                                        | 4.24        | 0.907                | 84.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| 41 ปีขึ้นไป                                     | 4.41        | 0.722                | 88.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                           |             |                      |              |                     |
| O-NET                                           | 4.62        | 0.696                | 92.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| I-NET                                           | 4.42        | 0.821                | 88.47        | เชื่อมั่นมาก        |
| N-NET                                           | 4.39        | 0.751                | 87.73        | เชื่อมั่นมาก        |
| V-NET                                           | 4.25        | 0.855                | 85.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| B-NET                                           | 4.21        | 0.852                | 84.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้         | 4.19        | 0.833                | 83.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| TEC-W                                           | 4.45        | 0.699                | 89.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการบริหารการทดสอบ</b> | <b>4.41</b> | <b>0.798</b>         | <b>88.20</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b> |

#### 4.3.2.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.525 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.609

2) อายุ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีช่วงอายุ 31-35 ปี



และช่วงอายุ 36-40 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับและสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.477 และ 0.526 ตามลำดับ รองลงมา ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.509 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558 และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.015 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละระดับการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.528 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.014 ตามลำดับ

4) ประเภทการจัดสอบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละประเภทการจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้ประสานงานจัดสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.347 รองลงมา ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.479 ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.516 และผู้ประสานงานจัดสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.554 ตามลำดับ ดังตาราง 79

**ตาราง 79** ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร               | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|----------------------|-----------|----------------------|--------|--------------------|
| <b>เพศ</b>           |           |                      |        |                    |
| ชาย                  | 4.69      | 0.609                | 93.80  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| หญิง                 | 4.76      | 0.525                | 95.20  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| <b>อายุ</b>          |           |                      |        |                    |
| 21-25 ปี             | 4.16      | 1.015                | 83.20  | เชื่อมั่นมาก       |
| 26-30 ปี             | 4.75      | 0.509                | 95.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 31-35 ปี             | 4.78      | 0.477                | 95.60  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 36-40 ปี             | 4.78      | 0.526                | 95.60  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 41 ปีขึ้นไป          | 4.73      | 0.558                | 94.60  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| <b>ระดับการศึกษา</b> |           |                      |        |                    |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี     | 4.44      | 1.014                | 88.80  | เชื่อมั่นมาก       |
| ปริญญาตรี            | 4.73      | 0.557                | 94.60  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| ปริญญาโท             | 4.77      | 0.528                | 95.40  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| ปริญญาเอก            | 5.00      | 0.000                | 100.00 | เชื่อมั่นมากที่สุด |

**ตาราง 79 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

| ตัวแปร                                          | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|-------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                           |             |                      |              |                           |
| O-NET                                           | 4.75        | 0.516                | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| I-NET                                           | 4.72        | 0.554                | 94.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| N-NET                                           | 4.76        | 0.502                | 95.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| V-NET                                           | 4.81        | 0.479                | 96.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| B-NET                                           | 4.66        | 0.599                | 93.10        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้         | 4.86        | 0.347                | 97.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| TEC-W                                           | 4.60        | 0.837                | 92.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการบริหารการทดสอบ</b> | <b>4.73</b> | <b>0.558</b>         | <b>94.60</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.2.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.724 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศหญิง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 รองลงมา เพศทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 รองลงมา อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 ช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 และช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับปริญญาตรี มีความเชื่อมั่น

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 และผู้รับบริการข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.882 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 รองลงมา ผู้รับบริการข้อมูลสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.712 และ 0.722 ตามลำดับ และผู้รับบริการข้อมูลสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.893 ตามลำดับ ดังตาราง 80

**ตาราง 80** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                         | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|------------------------------------------------|-----------|----------------------|--------|--------------------|
| <b>เพศ</b>                                     |           |                      |        |                    |
| ชาย                                            | 4.47      | 0.791                | 89.40  | เชื่อมั่นมาก       |
| หญิง                                           | 4.55      | 0.687                | 91.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| เพศทางเลือก                                    | 4.50      | 0.674                | 90.00  | เชื่อมั่นมาก       |
| <b>อายุ</b>                                    |           |                      |        |                    |
| ต่ำกว่า 16 ปี                                  | 4.41      | 0.888                | 88.20  | เชื่อมั่นมาก       |
| 16-20 ปี                                       | 4.35      | 0.832                | 87.00  | เชื่อมั่นมาก       |
| 21-25 ปี                                       | 4.53      | 0.748                | 90.60  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 26-30 ปี                                       | 4.46      | 0.823                | 89.20  | เชื่อมั่นมาก       |
| 31-35 ปี                                       | 4.57      | 0.698                | 91.40  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| 36-40 ปี                                       | 4.50      | 0.766                | 90.00  | เชื่อมั่นมาก       |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                               | 4.55      | 0.673                | 91.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| <b>สถานภาพ</b>                                 |           |                      |        |                    |
| นักเรียน/นักศึกษา                              | 4.38      | 0.855                | 87.60  | เชื่อมั่นมาก       |
| ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา                 | 4.51      | 0.730                | 90.20  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| บุคลากรหน่วยงานของรัฐ                          | 4.75      | 0.469                | 95.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| นักวิจัย/นักวิชาการ                            | 4.55      | 0.666                | 91.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป                          | 4.75      | 0.707                | 95.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา)</b> |           |                      |        |                    |
| ระดับมัธยมศึกษา                                | 4.28      | 0.882                | 85.60  | เชื่อมั่นมาก       |
| ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)               | 5.00      | 0.000                | 100.00 | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| ระดับปริญญาตรี                                 | 5.00      | 0.000                | 100.00 | เชื่อมั่นมากที่สุด |

**ตาราง 80 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

| ตัวแปร                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ)</b> |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า                                                                                         | 4.21        | 0.893                | 84.20        | เชื่อมั่นมาก              |
| ปริญญาตรี                                                                                                          | 4.53        | 0.712                | 90.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาโท                                                                                                           | 4.53        | 0.722                | 90.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาเอก                                                                                                          | 4.66        | 0.627                | 93.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการบริหารการทดสอบ</b>                                                                    | <b>4.52</b> | <b>0.724</b>         | <b>90.40</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. และ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.3.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้เข้าสอบทั้งเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 รองลงมา เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 และเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้เข้าสอบในแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ โดยผู้เข้าสอบที่ช่วงอายุ 10-15 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 และช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 ตามลำดับ

3) ประเภทการจัดสอบ ผู้เข้าสอบแต่ละประเภทการจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่น

ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.747 และผู้เข้าสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.770 ตามลำดับ ดังตาราง 81

**ตาราง 81** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                 | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น  |
|--------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------|
| <b>เพศ</b>                                             |             |                      |              |                     |
| ชาย                                                    | 4.32        | 0.848                | 86.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| หญิง                                                   | 4.41        | 0.760                | 88.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| เพศทางเลือก                                            | 4.52        | 0.797                | 90.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| <b>อายุ</b>                                            |             |                      |              |                     |
| 10-15 ปี                                               | 4.43        | 0.778                | 88.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| 16-20 ปี                                               | 4.35        | 0.816                | 87.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 21-25 ปี                                               | 4.28        | 0.827                | 85.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| 26-30 ปี                                               | 4.28        | 0.776                | 85.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| 31-35 ปี                                               | 4.36        | 0.753                | 87.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 36-40 ปี                                               | 4.28        | 0.900                | 85.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| 41 ปีขึ้นไป                                            | 4.27        | 0.807                | 85.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                                  |             |                      |              |                     |
| O-NET                                                  | 4.63        | 0.634                | 92.67        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| I-NET                                                  | 4.43        | 0.747                | 88.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| N-NET                                                  | 4.31        | 0.807                | 86.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| V-NET                                                  | 4.14        | 0.904                | 82.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| B-NET                                                  | 4.12        | 0.884                | 82.30        | เชื่อมั่นมาก        |
| สมรรถนะทางด้าน<br>การวัดและประเมินผล<br>การเรียนรู้    | 4.18        | 0.873                | 83.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| TEC-W                                                  | 4.36        | 0.770                | 87.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่น<br/>ด้านการรายงานผลการทดสอบ</b> | <b>4.37</b> | <b>0.802</b>         | <b>87.40</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b> |

#### 4.3.3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.670

2) อายุ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่มีช่วงอายุ 31-35 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.482 รองลงมา อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.710 ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644 และมีช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.895 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละระดับการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกระดับการศึกษา โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.667 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.638 ตามลำดับ

4) ประเภทการจัดสอบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละประเภทการจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.420 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.520 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.576 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 ตามลำดับ ดังตาราง 82

**ตาราง 82** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)  
ต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|---------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| <b>เพศ</b>                                        |             |                      |              |                           |
| ชาย                                               | 4.66        | 0.670                | 93.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| หญิง                                              | 4.74        | 0.601                | 94.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>อายุ</b>                                       |             |                      |              |                           |
| 21-25 ปี                                          | 4.37        | 0.895                | 87.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| 26-30 ปี                                          | 4.65        | 0.644                | 93.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 31-35 ปี                                          | 4.77        | 0.482                | 95.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 36-40 ปี                                          | 4.67        | 0.710                | 93.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 41 ปีขึ้นไป                                       | 4.76        | 0.603                | 95.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                              |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                  | 4.78        | 0.667                | 95.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาตรี                                         | 4.71        | 0.638                | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาโท                                          | 4.73        | 0.604                | 94.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาเอก                                         | 5.00        | 0.000                | 100.00       | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                             |             |                      |              |                           |
| O-NET                                             | 4.78        | 0.520                | 95.53        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| I-NET                                             | 4.53        | 0.786                | 90.53        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| N-NET                                             | 4.80        | 0.420                | 96.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| V-NET                                             | 4.83        | 0.466                | 96.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| B-NET                                             | 4.66        | 0.751                | 93.10        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้           | 4.75        | 0.576                | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| TEC-W                                             | 4.69        | 0.701                | 93.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการรายงานผลการทดสอบ</b> | <b>4.71</b> | <b>0.629</b>         | <b>94.20</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบทั้งเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.492 รองลงมา เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.724 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีช่วงอายุ 26-30 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 รองลงมา ช่วงอายุ 21-25 ปี และช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 และ 0.703 ตามลำดับ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 และอายุต่ำกว่า 16 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.839 ตามลำดับ

3) สถานภาพ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบตามสถานภาพ มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นบุคลากรหน่วยงานของรัฐ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 รองลงมา ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 และผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นนักวิจัย/นักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับปานกลาง-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.500 รองลงมา ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 และผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577 ตามลำดับ

5) ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.515 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685 ตามลำดับ

ดังตาราง 83



**ตาราง 83** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)  
ต่อการรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| <b>เพศ</b>                                                                                                         |             |                      |              |                           |
| ชาย                                                                                                                | 4.50        | 0.724                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| หญิง                                                                                                               | 4.51        | 0.661                | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| เพศทางเลือก                                                                                                        | 4.67        | 0.492                | 93.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>อายุ</b>                                                                                                        |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่า 16 ปี                                                                                                      | 4.37        | 0.839                | 87.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| 16-20 ปี                                                                                                           | 4.13        | 0.694                | 82.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| 21-25 ปี                                                                                                           | 4.53        | 0.706                | 90.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 26-30 ปี                                                                                                           | 4.55        | 0.699                | 91.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 31-35 ปี                                                                                                           | 4.51        | 0.683                | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 36-40 ปี                                                                                                           | 4.53        | 0.703                | 90.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                   | 4.52        | 0.653                | 90.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>สถานภาพ</b>                                                                                                     |             |                      |              |                           |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                                                  | 4.26        | 0.777                | 85.20        | เชื่อมั่นมาก              |
| ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา                                                                                     | 4.50        | 0.680                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| บุคลากรหน่วยงานของรัฐ                                                                                              | 4.77        | 0.493                | 95.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| นักวิจัย/นักวิชาการ                                                                                                | 4.58        | 0.708                | 91.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ผู้ประกอบการ/บุคคลทั่วไป                                                                                           | 4.63        | 0.744                | 92.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา)</b>                                                                     |             |                      |              |                           |
| ระดับมัธยมศึกษา                                                                                                    | 4.28        | 0.766                | 85.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)                                                                                        | 3.33        | 0.577                | 66.60        | เชื่อมั่นปานกลาง          |
| ระดับปริญญาตรี                                                                                                     | 4.75        | 0.500                | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ)</b> |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า                                                                                         | 4.00        | 0.877                | 80.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ปริญญาตรี                                                                                                          | 4.50        | 0.685                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ปริญญาโท                                                                                                           | 4.56        | 0.654                | 91.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาเอก                                                                                                          | 4.71        | 0.515                | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการรายงานผลการทดสอบ</b>                                                                  | <b>4.51</b> | <b>0.701</b>         | <b>90.20</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. และ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.3.4.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้เข้าสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบเพศหญิงมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.790 รองลงมา เพศทางเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.847 และเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.846 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้เข้าสอบในแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ โดยผู้เข้าสอบที่ช่วงอายุ 10-15 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823 รองลงมา ช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.809 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.799 ตามลำดับ

3) ประเภทการจัดสอบ ผู้เข้าสอบแต่ละประเภทการจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.839 และผู้เข้าสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 ตามลำดับ ดังตาราง 84

**ตาราง 84** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                          | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น  |
|-------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------|
| <b>เพศ</b>                                      |             |                      |              |                     |
| ชาย                                             | 4.33        | 0.846                | 86.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| หญิง                                            | 4.43        | 0.790                | 88.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| เพศทางเลือก                                     | 4.39        | 0.847                | 87.80        | เชื่อมั่นมาก        |
|                                                 |             |                      |              |                     |
| <b>อายุ</b>                                     |             |                      |              |                     |
| 10-15 ปี                                        | 4.48        | 0.823                | 89.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| 16-20 ปี                                        | 4.36        | 0.809                | 87.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 21-25 ปี                                        | 4.26        | 0.801                | 85.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 26-30 ปี                                        | 4.22        | 0.778                | 84.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| 31-35 ปี                                        | 4.20        | 0.784                | 84.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 36-40 ปี                                        | 4.19        | 0.892                | 83.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| 41 ปีขึ้นไป                                     | 4.29        | 0.799                | 85.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ประเภทการจัดสอบ</b>                          |             |                      |              |                     |
| O-NET                                           | 4.65        | 0.715                | 92.93        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| I-NET                                           | 4.49        | 0.839                | 89.73        | เชื่อมั่นมาก        |
| N-NET                                           | 4.27        | 0.774                | 85.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| V-NET                                           | 4.14        | 0.806                | 82.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| B-NET                                           | 4.17        | 0.839                | 83.30        | เชื่อมั่นมาก        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้         | 4.16        | 0.859                | 83.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| TEC-W                                           | 4.29        | 0.763                | 85.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานการบริหารฯ</b> | <b>4.38</b> | <b>0.818</b>         | <b>87.60</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b> |

#### 4.3.4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.591 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.631

2) อายุ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่มีช่วงอายุ 26-30 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.572 รองลงมา ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.561 ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.621 และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละระดับการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกระดับการศึกษา โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.598 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.567 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 ตามลำดับ

4) ประเภทการจัดสอบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละประเภทการจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.339 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.488 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.598 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.532 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 ตามลำดับ ดังตาราง 85

**ตาราง 85** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)  
ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบ  
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                               | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความเชื่อมั่น |
|------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------|------------------------|
| <b>เพศ</b>                                           |             |                          |              |                        |
| ชาย                                                  | 4.66        | 0.631                    | 93.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| หญิง                                                 | 4.70        | 0.566                    | 94.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| <b>อายุ</b>                                          |             |                          |              |                        |
| 21-25 ปี                                             | 4.37        | 0.684                    | 87.40        | เชื่อมั่นมาก           |
| 26-30 ปี                                             | 4.75        | 0.572                    | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| 31-35 ปี                                             | 4.70        | 0.534                    | 94.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| 36-40 ปี                                             | 4.74        | 0.561                    | 94.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| 41 ปีขึ้นไป                                          | 4.65        | 0.621                    | 93.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                                 |             |                          |              |                        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                     | 4.56        | 0.726                    | 91.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| ปริญญาตรี                                            | 4.69        | 0.598                    | 93.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| ปริญญาโท                                             | 4.68        | 0.567                    | 93.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| ปริญญาเอก                                            | 5.00        | 0.000                    | 100.00       | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                                |             |                          |              |                        |
| O-NET                                                | 4.72        | 0.598                    | 94.33        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| I-NET                                                | 4.55        | 0.711                    | 91.07        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| N-NET                                                | 4.72        | 0.532                    | 94.33        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| V-NET                                                | 4.87        | 0.339                    | 97.40        | มากที่สุด              |
| B-NET                                                | 4.65        | 0.632                    | 92.90        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| สมรรถนะทางการ<br>วัดและประเมินผลการ<br>เรียนรู้      | 4.75        | 0.488                    | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| TEC-W                                                | 4.62        | 0.576                    | 92.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด     |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่น<br/>ด้านมาตรฐานการบริหารฯ</b> | <b>4.68</b> | <b>0.591</b>             | <b>93.60</b> | <b>มากที่สุด</b>       |

#### 4.3.4.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศทางเลือกมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.515 รองลงมา เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีช่วงอายุ 21-25 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี และช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 และ 0.772 ตามลำดับ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 ช่วงอายุ 26-30 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.862 และช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.864 ตามลำดับ

3) สถานภาพ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบตามสถานภาพ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นบุคลากรหน่วยงานของรัฐ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.450 รองลงมา คือ นักวิจัย/นักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 และครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.500 และผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851

5) ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.642 ตามลำดับ ดังตาราง 86

**ตาราง 86** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------|
| <b>เพศ</b>                                                                                                         |             |                      |              |                     |
| ชาย                                                                                                                | 4.47        | 0.773                | 89.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| หญิง                                                                                                               | 4.48        | 0.741                | 89.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| เพศทางเลือก                                                                                                        | 4.58        | 0.515                | 91.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| <b>อายุ</b>                                                                                                        |             |                      |              |                     |
| ต่ำกว่า 16 ปี                                                                                                      | 4.19        | 0.834                | 83.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| 16-20 ปี                                                                                                           | 4.26        | 0.864                | 85.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 21-25 ปี                                                                                                           | 4.56        | 0.613                | 91.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| 26-30 ปี                                                                                                           | 4.43        | 0.862                | 88.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| 31-35 ปี                                                                                                           | 4.51        | 0.739                | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| 36-40 ปี                                                                                                           | 4.51        | 0.772                | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                   | 4.49        | 0.711                | 89.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>สถานภาพ</b>                                                                                                     |             |                      |              |                     |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                                                  | 4.22        | 0.840                | 84.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา                                                                                     | 4.47        | 0.758                | 89.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| บุคลากรหน่วยงานของรัฐ                                                                                              | 4.78        | 0.450                | 95.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| นักวิจัย/นักวิชาการ                                                                                                | 4.58        | 0.663                | 91.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป                                                                                              | 4.38        | 0.744                | 87.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา)</b>                                                                     |             |                      |              |                     |
| ระดับมัธยมศึกษา                                                                                                    | 4.12        | 0.851                | 82.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| ระกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)                                                                                         | 5.00        | 0.000                | 100.00       | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| ระดับปริญญาตรี                                                                                                     | 4.75        | 0.500                | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ)</b> |             |                      |              |                     |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า                                                                                         | 4.29        | 0.726                | 85.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| ปริญญาตรี                                                                                                          | 4.48        | 0.764                | 89.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| ปริญญาโท                                                                                                           | 4.53        | 0.722                | 90.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| ปริญญาเอก                                                                                                          | 4.42        | 0.642                | 88.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานการบริหารฯ</b>                                                                    | <b>4.48</b> | <b>0.749</b>         | <b>89.60</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b> |

#### 4.3.5 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. และ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.3.5.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้เข้าสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบเพศหญิง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763 รองลงมา เพศทางเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774 และเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้เข้าสอบในแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ โดยผู้เข้าสอบที่ช่วงอายุ 10-15 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 รองลงมา ช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ตามลำดับ

3) ประเภทการจัดสอบ ผู้เข้าสอบแต่ละประเภทการจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 และผู้เข้าสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 ตามลำดับ ดังตาราง 87



**ตาราง 87** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบ ด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล แบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                 | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น  |
|--------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------|
| <b>เพศ</b>                                             |             |                      |              |                     |
| ชาย                                                    | 4.34        | 0.855                | 86.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| หญิง                                                   | 4.45        | 0.763                | 89.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| เพศทางเลือก                                            | 4.44        | 0.774                | 88.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>อายุ</b>                                            |             |                      |              |                     |
| 10-15 ปี                                               | 4.46        | 0.804                | 89.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 16-20 ปี                                               | 4.40        | 0.804                | 88.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 21-25 ปี                                               | 4.31        | 0.790                | 86.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 26-30 ปี                                               | 4.26        | 0.863                | 85.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 31-35 ปี                                               | 4.32        | 0.745                | 86.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| 36-40 ปี                                               | 4.16        | 0.924                | 83.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 41 ปีขึ้นไป                                            | 4.33        | 0.786                | 86.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ประเภทการจัดสอบ</b>                                 |             |                      |              |                     |
| O-NET                                                  | 4.64        | 0.681                | 92.87        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| I-NET                                                  | 4.48        | 0.797                | 89.53        | เชื่อมั่นมาก        |
| N-NET                                                  | 4.34        | 0.788                | 86.73        | เชื่อมั่นมาก        |
| V-NET                                                  | 4.18        | 0.858                | 83.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| B-NET                                                  | 4.16        | 0.875                | 83.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้                | 4.22        | 0.865                | 84.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| TEC-W                                                  | 4.37        | 0.741                | 87.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบฯ</b> | <b>4.40</b> | <b>0.807</b>         | <b>88.00</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b> |

#### 4.3.5.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.476 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.528

2) อายุ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่มีช่วงอายุ 26-30 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.357 รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.380 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.507 ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.463 และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.838 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละระดับการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกระดับการศึกษา โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.404 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.498 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.500 ตามลำดับ

4) ประเภทการจัดสอบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละประเภทการจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.352 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.359 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.446 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.467 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.519 ตามลำดับ ดังตาราง

**ตาราง 88** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                 | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|--------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| <b>เพศ</b>                                             |             |                      |              |                           |
| ชาย                                                    | 4.72        | 0.528                | 94.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| หญิง                                                   | 4.81        | 0.439                | 96.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>อายุ</b>                                            |             |                      |              |                           |
| 21-25 ปี                                               | 4.42        | 0.838                | 88.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| 26-30 ปี                                               | 4.85        | 0.357                | 97.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 31-35 ปี                                               | 4.83        | 0.380                | 96.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 36-40 ปี                                               | 4.76        | 0.463                | 95.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 41 ปีขึ้นไป                                            | 4.78        | 0.507                | 95.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                                   |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                       | 4.67        | 0.500                | 95.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาตรี                                              | 4.77        | 0.498                | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาโท                                               | 4.82        | 0.404                | 96.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาเอก                                              | 5.00        | 0.000                | 100.00       | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ประเภทการจัดสอบ</b>                                 |             |                      |              |                           |
| O-NET                                                  | 4.85        | 0.352                | 97.07        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| I-NET                                                  | 4.76        | 0.519                | 95.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| N-NET                                                  | 4.80        | 0.467                | 95.93        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| V-NET ปวช. ปี 3                                        | 4.85        | 0.359                | 97.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| B-NET                                                  | 4.67        | 0.551                | 93.30        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| สมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้            | 4.82        | 0.446                | 96.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| TEC-W                                                  | 4.71        | 0.589                | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบฯ</b> | <b>4.78</b> | <b>0.476</b>         | <b>95.60</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.5.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบเพศหญิงมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.656 รองลงมา เพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640 และเพศทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีช่วงอายุ 21-25 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.500 รองลงมา ช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 ช่วงอายุ 36-40 ปี และ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 และ 0.638 ตามลำดับ

3) สถานภาพ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบตามสถานภาพ มีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นบุคลากรหน่วยงานของรัฐ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.469 รองลงมา คือ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.657 และผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่เป็นผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.535 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา ผู้รับบริการข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741 และผู้รับบริการข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 ตามลำดับ

5) ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.471 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.519 และ 0.669 ตามลำดับ ดังตาราง 89

**ตาราง 89** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| <b>เพศ</b>                                                                                                         |             |                      |              |                           |
| ชาย                                                                                                                | 4.52        | 0.640                | 90.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| หญิง                                                                                                               | 4.53        | 0.656                | 90.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| เพศทางเลือก                                                                                                        | 4.50        | 0.674                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| <b>อายุ</b>                                                                                                        |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่า 16 ปี                                                                                                      | 4.22        | 0.801                | 84.40        | เชื่อมั่นมาก              |
| 16-20 ปี                                                                                                           | 4.48        | 0.665                | 89.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| 21-25 ปี                                                                                                           | 4.59        | 0.500                | 91.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 26-30 ปี                                                                                                           | 4.48        | 0.701                | 89.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| 31-35 ปี                                                                                                           | 4.55        | 0.619                | 91.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 36-40 ปี                                                                                                           | 4.54        | 0.673                | 90.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                   | 4.54        | 0.638                | 90.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>สถานภาพ</b>                                                                                                     |             |                      |              |                           |
| นักเรียน/นักศึกษา                                                                                                  | 4.34        | 0.745                | 86.80        | เชื่อมั่นมาก              |
| ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา                                                                                     | 4.52        | 0.657                | 90.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| บุคลากรหน่วยงานของรัฐ                                                                                              | 4.75        | 0.469                | 95.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| นักวิจัย/นักวิชาการ                                                                                                | 4.48        | 0.566                | 89.60        | เชื่อมั่นมาก              |
| ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป                                                                                              | 4.50        | 0.535                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับนักเรียน/นักศึกษา)</b>                                                                     |             |                      |              |                           |
| ระดับมัธยมศึกษา                                                                                                    | 4.30        | 0.741                | 86.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ระกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)                                                                                         | 4.00        | 1.000                | 80.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ระดับปริญญาตรี                                                                                                     | 5.00        | 0.000                | 100.00       | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ระดับการศึกษา (สำหรับครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักวิจัย/นักวิชาการ และบุคลากรหน่วยงานของรัฐ)</b> |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า                                                                                         | 4.50        | 0.519                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ปริญญาตรี                                                                                                          | 4.50        | 0.669                | 90.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ปริญญาโท                                                                                                           | 4.57        | 0.625                | 91.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาเอก                                                                                                          | 4.68        | 0.471                | 93.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบฯ</b>                                                             | <b>4.51</b> | <b>0.701</b>         | <b>90.20</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

#### 4.3.6 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. และ 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. มีรายละเอียดดังนี้

##### 4.3.6.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้เข้าสอบเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือกมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบเพศหญิง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.712 รองลงมา เพศทางเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.862 และเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 ตามลำดับ

2) อายุ ผู้เข้าสอบในแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกช่วงอายุ โดยผู้เข้าสอบที่ช่วงอายุ 10-15 ปี มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 รองลงมา ช่วงอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 ตามลำดับ

3) ประเภทการจัดสอบ ผู้เข้าสอบแต่ละประเภทการจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 และผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.675 ตามลำดับ ดังตาราง 90

**ตาราง 90** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น  |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------|
| <b>เพศ</b>                                                              |             |                      |              |                     |
| ชาย                                                                     | 4.30        | 0.791                | 86.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| หญิง                                                                    | 4.44        | 0.712                | 88.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| เพศทางเลือก                                                             | 4.39        | 0.862                | 87.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>อายุ</b>                                                             |             |                      |              |                     |
| 10-15 ปี                                                                | 4.44        | 0.731                | 88.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| 16-20 ปี                                                                | 4.34        | 0.774                | 86.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| 21-25 ปี                                                                | 4.40        | 0.643                | 88.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 26-30 ปี                                                                | 4.41        | 0.692                | 88.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| 31-35 ปี                                                                | 4.35        | 0.723                | 87.00        | เชื่อมั่นมาก        |
| 36-40 ปี                                                                | 4.27        | 0.824                | 85.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| 41 ปีขึ้นไป                                                             | 4.31        | 0.822                | 86.20        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                                                   |             |                      |              |                     |
| O-NET                                                                   | 4.60        | 0.735                | 92.00        | เชื่อมั่นมากที่สุด  |
| N-NET                                                                   | 4.38        | 0.675                | 87.60        | เชื่อมั่นมาก        |
| V-NET                                                                   | 4.17        | 0.777                | 83.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| B-NET                                                                   | 4.27        | 0.729                | 85.40        | เชื่อมั่นมาก        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้                                 | 4.24        | 0.844                | 84.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| TEC-W                                                                   | 4.39        | 0.697                | 87.80        | เชื่อมั่นมาก        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)</b> | <b>4.37</b> | <b>0.757</b>         | <b>87.40</b> | <b>เชื่อมั่นมาก</b> |

**4.3.6.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

ความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.670 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1) เพศ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบเพศหญิงมีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 และเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725

2) อายุ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.608 รองลงมา ช่วงอายุ 26-30 ปี และช่วงอายุ 31-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.631 และ 0.685 ตามลำดับ ช่วงอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 และช่วงอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.646 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละระดับการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.658 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 ตามลำดับ

4) ประเภทการจัดสอบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแต่ละประเภทการจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.347 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท TEC-W มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.570 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.598 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592 ตามลำดับ ดังตาราง 91

**ตาราง 91** ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

| ตัวแปร      | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|-------------|-----------|----------------------|--------|--------------------|
| <b>เพศ</b>  |           |                      |        |                    |
| ชาย         | 4.61      | 0.725                | 92.20  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| หญิง        | 4.70      | 0.624                | 94.00  | เชื่อมั่นมากที่สุด |
| <b>อายุ</b> |           |                      |        |                    |
| 21-25 ปี    | 4.43      | 0.646                | 88.60  | เชื่อมั่นมาก       |



**ตาราง 91 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

| ตัวแปร                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ       | ระดับความเชื่อมั่น        |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|--------------|---------------------------|
| 26-30 ปี                                                                | 4.64        | 0.631                | 92.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 31-35 ปี                                                                | 4.64        | 0.685                | 92.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 36-40 ปี                                                                | 4.57        | 0.791                | 91.40        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| 41 ปีขึ้นไป                                                             | 4.74        | 0.608                | 94.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                                                    |             |                      |              |                           |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                                        | 4.00        | 0.000                | 80.00        | เชื่อมั่นมาก              |
| ปริญญาตรี                                                               | 4.64        | 0.658                | 92.80        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาโท                                                                | 4.71        | 0.701                | 94.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| ปริญญาเอก                                                               | 5.00        | 0.000                | 100.00       | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ประเภทการทดสอบ</b>                                                   |             |                      |              |                           |
| O-NET                                                                   | 4.65        | 0.757                | 92.90        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| N-NET                                                                   | 4.73        | 0.598                | 94.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| V-NET                                                                   | 4.63        | 0.592                | 92.60        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| B-NET                                                                   | 4.51        | 0.797                | 90.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้                                 | 4.86        | 0.347                | 97.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| TEC-W                                                                   | 4.76        | 0.570                | 95.20        | เชื่อมั่นมากที่สุด        |
| <b>ภาพรวมความเชื่อมั่นด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)</b> | <b>4.66</b> | <b>0.670</b>         | <b>93.20</b> | <b>เชื่อมั่นมากที่สุด</b> |

## 4.4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง และ 2) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 4.4.1 ปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.4.1.1 ปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จากการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 96.49 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 3.51 โดยผู้เข้าสอบมีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป มากที่สุด ร้อยละ 16.50 รองลงมา ประเด็นควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ร้อยละ 11.65 ประเด็นเพิ่มระยะเวลาในการสอบบางวิชาให้มากขึ้น ร้อยละ 10.68 ประเด็นปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น ร้อยละ 10.19 และประเด็นเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ ร้อยละ 9.71 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบประเภท O-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 97.00 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 3.00 โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น มากที่สุด ร้อยละ 28.89 รองลงมา ประเด็นควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ร้อยละ 24.44 ประเด็นเพิ่มระยะเวลาในการสอบบางวิชาให้มากขึ้น ร้อยละ 15.56 ประเด็นเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ ร้อยละ 8.89 ประเด็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบอย่างทั่วถึง ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบประเภท I-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 98.58 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 1.42 โดยผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นควรเพิ่มระยะเวลาในการสอบบางวิชาให้มากขึ้น มากที่สุด ร้อยละ 47.06 รองลงมา ประเด็นเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ ร้อยละ 23.53 ประเด็นควรใช้ห้องสอบที่มีมากขึ้นเพื่อป้องกันการล่อลวงข้อสอบ (ทั้งรูปแบบกระดาษ

และดิจิทัล) ร้อยละ 11.76 ประเด็นอยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว ประเด็นเมื่อแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จแล้วควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย ไม่ต้องรอนครบเวลาสอบแล้วถึงจะปล่อยออกจากห้องสอบพร้อมกัน และประเด็นควรมีการจัดการระบบการสอบให้มีความถูกต้องไม่มีปัญหาระหว่างการสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากันร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบประเภท N-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 97.52 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 2.48 โดยผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป มากที่สุด ร้อยละ 30.30 รองลงมา ประเด็นเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ ร้อยละ 18.18 ประเด็นควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร และประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.15 ประเด็นอยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว ประเด็นอยากให้สอบได้ทุกสถานที่ทุกเวลา และประเด็นอยากให้มีตัวอย่างแนวข้อสอบเก่าพร้อมคำอธิบาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.06 และประเด็นปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น ร้อยละ 3.04 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบประเภท V-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 99.13 และที่มีปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 0.87 โดยผู้เข้าสอบประเภท V-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ประเด็นเมื่อแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จแล้วควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย ไม่ต้องรอนครบเวลาสอบแล้วถึงจะปล่อยออกจากห้องสอบพร้อมกัน และประเด็นควรที่จะมีการแยกข้อสอบออกเป็นหมวดภาษา มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

5) ผู้เข้าสอบประเภท B-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 97.13 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 2.87 โดยผู้เข้าสอบประเภท B-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น และประเด็นปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.00 รองลงมา ประเด็นควรกำหนดเวลาสอบในแต่ละวิชาให้น้อยลง ร้อยละ 20.00 ประเด็นควรใช้ห้องสอบที่มีฉากันเพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ (ทั้งรูปแบบกระดาษและดิจิทัล) และประเด็นอยากให้กำหนดเวลาในการพักระหว่างคาบให้เหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.00 ประเด็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบอย่างทั่วถึง และประเด็นเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 83.28 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 16.72 โดยผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป มากที่สุด ร้อยละ 41.51 รองลงมา ประเด็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบอย่างทั่วถึง ร้อยละ 16.98 ประเด็นเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและ

มีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ ร้อยละ 9.43 ประเด็นเพิ่มระยะเวลาในการสอบแต่ละส่วน (Part) ให้มากขึ้น ร้อยละ 7.55 ประเด็นควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร และประเด็นอยากให้มีตัวอย่างแนวข้อสอบเก่าพร้อมคำอธิบาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 89.93 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 10.07 โดยผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นควรให้โอกาสสอบแก้ตัวหรือสอบใหม่อีกครั้งกรณีที่เกิดปัญหาจากระบบการสอบหรือคอมพิวเตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 30.00 รองลงมา ประเด็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบอย่างทั่วถึง และประเด็นควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ประเด็นเพิ่มระยะเวลาในการสอบแต่ละส่วน (Part) ให้มากขึ้น และประเด็นการแจ้งรหัสควรมีการแจ้งด้วยกระดาดคาร์บอนเหมือนตอนจัดสอบแรกๆ ไม่ควรมีการแสดงเลขบัตรประชาชนและรหัสเข้าระบบในใบเซ็นชื่อ เพื่อป้องกันข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป และประเด็นอยากให้มีตัวอย่างแนวข้อสอบเก่าพร้อมคำอธิบาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.67 และประเด็นตรวจสอบวันที่สอบที่ระบุในกระดาดคะแนนให้ถูกต้อง เนื่องจากยังพบวันที่ไม่ตรงกับวันที่สอบจริง ร้อยละ 3.33 ตามลำดับ ดังตาราง 92

ตาราง 92 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                            | ภาพรวม     |             | O-NET     |          | I-NET     |             | N-NET     |             | V-NET    |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-----------|----------|-----------|-------------|-----------|-------------|----------|-------------|
|                                                                                                                                                   | จำนวน      | ร้อยละ      | จำนวน     | ร้อยละ   | จำนวน     | ร้อยละ      | จำนวน     | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ      |
| <b>มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                                                          | <b>206</b> | <b>3.51</b> | <b>45</b> | <b>3</b> | <b>17</b> | <b>1.42</b> | <b>33</b> | <b>2.48</b> | <b>3</b> | <b>0.87</b> |
| ปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป                                                                             | 34         | 16.5        | 0         | 0.00     | 0         | 0.00        | 10        | 30.3        | 0        | 0.00        |
| ควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร                                                                                   | 24         | 11.65       | 11        | 24.44    | 0         | 0.00        | 5         | 15.15       | 1        | 33.33       |
| เพิ่มระยะเวลาในการสอบบางวิชาให้มากขึ้น/เพิ่มระยะเวลาในการสอบแต่ละส่วน (Part) ให้มากขึ้น                                                           | 22         | 10.68       | 7         | 15.56    | 8         | 47.06       | 0         | 0.00        | 0        | 0.00        |
| ปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น                                                                | 21         | 10.19       | 13        | 28.89    | 0         | 0.00        | 1         | 3.03        | 0        | 0.00        |
| เลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิ ที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ | 20         | 9.71        | 4         | 8.89     | 4         | 23.53       | 6         | 18.18       | 0        | 0.00        |
| อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบอย่างทั่วถึง                                                                                 | 18         | 8.74        | 3         | 6.67     | 0         | 0.00        | 0         | 0.00        | 0        | 0.00        |
| ควรให้โอกาสสอบแก้ตัวหรือสอบใหม่อีกครั้งกรณีที่เกิดปัญหาจากระบบการสอบหรือคอมพิวเตอร์                                                               | 9          | 4.37        | 0         | 0.00     | 0         | 0.00        | 0         | 0.00        | 0        | 0.00        |
| ปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีสภาพ                                   | 8          | 3.88        | 1         | 2.22     | 0         | 0.00        | 0         | 0.00        | 0        | 0.00        |
| อยากให้มีความชัดเจนข้อสอบเก่าพร้อมคำอธิบาย                                                                                                        | 6          | 2.91        | 0         | 0.00     | 0         | 0.00        | 2         | 6.06        | 0        | 0.00        |
| ควรใช้ห้องสอบที่มีฉากกั้นเพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ (ทั้งรูปแบบกระดาษและดิจิทัล)                                                                    | 5          | 2.43        | 1         | 2.22     | 2         | 11.76       | 0         | 0.00        | 0        | 0.00        |
| ควรกำหนดเวลาสอบในแต่ละวิชาให้น้อยลง                                                                                                               | 5          | 2.43        | 0         | 0.00     | 0         | 0.00        | 0         | 0.00        | 0        | 0.00        |
| อยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว                                                                                                                   | 5          | 2.43        | 1         | 2.22     | 1         | 5.88        | 2         | 6.06        | 0        | 0.00        |
| กำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา                                                                                         | 5          | 2.43        | 0         | 0.00     | 0         | 0.00        | 5         | 15.15       | 0        | 0.00        |

ตาราง 92 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                   | ภาพรวม       |               | O-NET        |               | I-NET        |               | N-NET        |               | V-NET      |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|
|                                                                                                                                          | จำนวน        | ร้อยละ        | จำนวน        | ร้อยละ        | จำนวน        | ร้อยละ        | จำนวน        | ร้อยละ        | จำนวน      | ร้อยละ        |
| เมื่อแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จแล้วควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย ไม่ต้องรอนครบเวลาสอบแล้วถึงจะปล่อยออกจากห้องสอบพร้อมกัน                       | 4            | 1.94          | 1            | 2.22          | 1            | 5.88          | 0            | 0.00          | 1          | 33.33         |
| ควรมีการจัดการระบบการสอบให้มีความถูกต้องไม่มีปัญหาระหว่างการสอบ                                                                          | 3            | 1.46          | 2            | 4.44          | 1            | 5.88          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| อยากให้สอบได้ทุกสถานที่ทุกเวลา                                                                                                           | 3            | 1.46          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 2            | 6.06          | 0          | 0.00          |
| การแจ้งรหัสควรมีการแจ้งด้วยกระดาดคาร์บอนเหมือนตอนจัดสอบแรก ๆ ไม่ควรมีการแสดงเลขบัตรประชาชนและรหัสเข้าระบบในใบเซ็นชื่อ เพื่อป้องกันข้อมูล | 3            | 1.46          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| อยากให้กำหนดเวลาในการพักระหว่างคาบให้เหมาะสม                                                                                             | 2            | 0.97          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรประกาศผลสอบให้เร็วกว่านี้และผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                             | 1            | 0.49          | 1            | 2.22          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ตรวจสอบวันที่สอบที่ระบุในกระดาดคะแนนให้ถูกต้อง เนื่องจากยังพบ วันที่ไม่ตรงกับวันที่สอบจริง                                               | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรที่จะมีการแยกข้อสอบออกเป็นหมวดภาษา                                                                                                    | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 1          | 33.33         |
| ควรเปิดสอบปีละหลาย ๆ ครั้ง เช่น 2 เดือนครั้ง                                                                                             | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรเพิ่มคนคุมสอบให้มีความทั่วถึงกับปริมาณผู้เข้าสอบ และเพิ่มความเคร่งครัดในการคุมสอบให้โปร่งใสจริง ๆ                                     | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรมีการจัดอบรมการวัดและประเมินผลและเน้นเนื้อหา (Content Validity) ที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้จริง                               | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรมีการอธิบายวิธีการตอบคำถาม เช่น ปรนัยกับอัตนัย                                                                                        | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรมีสถิติของคะแนนผู้เข้าสอบทั้งหมด ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ย บอกตอนประกาศคะแนน                                                                | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรออกข้อสอบตามสังกัดที่รับผิดชอบ                                                                                                        | 1            | 0.49          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0            | 0.00          | 0          | 0.00          |
| <b>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                                              | <b>5,655</b> | <b>96.49</b>  | <b>1,455</b> | <b>97</b>     | <b>1,183</b> | <b>98.58</b>  | <b>1,299</b> | <b>97.52</b>  | <b>341</b> | <b>99.13</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                                                               | <b>5,861</b> | <b>100.00</b> | <b>1,500</b> | <b>100.00</b> | <b>1,200</b> | <b>100.00</b> | <b>1,332</b> | <b>100.00</b> | <b>344</b> | <b>100.00</b> |

ตาราง 92 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                           | B-NET     |             | สมรรถนะฯ  |              | TEC-W     |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                  | จำนวน     | ร้อยละ      | จำนวน     | ร้อยละ       | จำนวน     | ร้อยละ       |
| <b>มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                                                         | <b>25</b> | <b>2.87</b> | <b>53</b> | <b>16.72</b> | <b>30</b> | <b>10.07</b> |
| ปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป                                                                            | 0         | 0.00        | 22        | 41.51        | 2         | 6.67         |
| ควรใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร                                                                                  | 0         | 0.00        | 2         | 3.77         | 5         | 16.67        |
| เพิ่มระยะเวลาในการสอบบางวิชาให้มากขึ้น/เพิ่มระยะเวลาในการสอบแต่ละส่วน (Part) ให้มากขึ้น                                                          | 0         | 0.00        | 4         | 7.55         | 3         | 10.00        |
| ปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น                                                               | 7         | 28.00       | 0         | 0.00         | 0         | 0.00         |
| เลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อมและมีบรรยากาศที่เอื้อกับการสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสมและมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ | 1         | 4.00        | 5         | 9.43         | 0         | 0.00         |
| อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบอย่างทั่วถึง                                                                                | 1         | 4.00        | 9         | 16.98        | 5         | 16.67        |
| ควรให้โอกาสสอบแก้ตัวหรือสอบใหม่อีกครั้งกรณีที่เกิดปัญหาจากระบบการสอบหรือคอมพิวเตอร์                                                              | 0         | 0.00        | 0         | 0.00         | 9         | 30.00        |
| ปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ควรจะเป็นสีตัวอักษรสีรูปภาพ                                 | 7         | 28.00       | 0         | 0.00         | 0         | 0.00         |
| อยากให้มีตัวอย่างแนวข้อสอบเก่าพร้อมคำอธิบาย                                                                                                      | 0         | 0.00        | 2         | 3.77         | 2         | 6.67         |
| ควรใช้ห้องสอบที่มีฉากกันเพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ (ทั้งรูปแบบกระดาษและดิจิทัล)                                                                    | 2         | 8.00        | 0         | 0.00         | 0         | 0.00         |
| ควรกำหนดเวลาสอบในแต่ละวิชาให้น้อยลง                                                                                                              | 5         | 20.00       | 0         | 0.00         | 0         | 0.00         |
| อยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว                                                                                                                  | 0         | 0.00        | 1         | 1.89         | 0         | 0.00         |
| กำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา                                                                                        | 0         | 0.00        | 0         | 0.00         | 0         | 0.00         |
| เมื่อแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จแล้วควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย ไม่ต้องรอนครบเวลาสอบแล้วถึงจะปล่อยออกจากห้องสอบพร้อมกัน                               | 0         | 0.00        | 1         | 1.89         | 0         | 0.00         |
| ควรมีการจัดการระบบการสอบให้มีความถูกต้องไม่มีปัญหาระหว่างการสอบ                                                                                  | 0         | 0.00        | 0         | 0.00         | 0         | 0.00         |
| อยากให้สอบได้ทุกสถานที่ทุกเวลา                                                                                                                   | 0         | 0.00        | 1         | 1.89         | 0         | 0.00         |

**ตาราง 92 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารการจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ**  
(n = 5,866)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                   | B-NET      |               | สมรรถนะฯ   |               | TEC-W      |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                                                                                                                                          | จำนวน      | ร้อยละ        | จำนวน      | ร้อยละ        | จำนวน      | ร้อยละ        |
| การแจ้งรหัสควรมีการแจ้งด้วยกระดาษคาร์บอนเหมือนตอนจัดสอบแรกๆ ไม่ควรมีการแสดงเลขบัตรประชาชน และรหัสเข้าระบบในใบเซ็นชื่อ เพื่อป้องกันข้อมูล | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 3          | 10.00         |
| อยากให้กำหนดเวลาในการพักระหว่างคาบให้เหมาะสม                                                                                             | 2          | 8.00          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรประกาศผลสอบให้เร็วกว่านี้และผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                             | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ตรวจสอบวันที่สอบที่ระบุในกระดาษคะแนนให้ถูกต้อง เนื่องจากยังพบวันที่ไม่ตรงกับวันที่สอบจริง                                                | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 1          | 3.33          |
| ควรที่จะมีการแยกข้อสอบออกเป็นหมวดภาษา                                                                                                    | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          |
| ควรเปิดสอบปีละหลาย ๆ ครั้ง เช่น 2 เดือนครั้ง                                                                                             | 0          | 0.00          | 1          | 1.89          | 0          | 0.00          |
| ควรเพิ่มคนคุมสอบให้มีความทั่วถึงกับปริมาณผู้เข้าสอบ และเพิ่มความเคร่งครัดในการคุมสอบให้โปร่งใสจริง ๆ                                     | 0          | 0.00          | 1          | 1.89          | 0          | 0.00          |
| ควรมีการจัดอบรมการวัดและประเมินผลและเน้นเนื้อหา (Content Validity) ที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้จริง                               | 0          | 0.00          | 1          | 1.89          | 0          | 0.00          |
| ควรมีการอธิบายวิธีการตอบคำถาม เช่น ปรนัยกับอัตนัย                                                                                        | 0          | 0.00          | 1          | 1.89          | 0          | 0.00          |
| ควรมีสถิติของคะแนนผู้เข้าสอบทั้งหมด ช่วงคะแนน ค่าเฉลี่ยบอกตอนประกาศคะแนน                                                                 | 0          | 0.00          | 1          | 1.89          | 0          | 0.00          |
| ควรออกข้อสอบตามสังกัดที่รับผิดชอบ                                                                                                        | 0          | 0.00          | 1          | 1.89          | 0          | 0.00          |
| <b>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                                              | <b>845</b> | <b>97.13</b>  | <b>264</b> | <b>83.28</b>  | <b>268</b> | <b>89.93</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                                                               | <b>870</b> | <b>100.00</b> | <b>317</b> | <b>100.00</b> | <b>298</b> | <b>100.00</b> |



#### 4.4.1.2 ปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จากการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 97.83 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 2.17 โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดสอบให้มากกว่านี้ และชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของนักเรียนที่เข้าสอบและการนำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์ และประเด็นปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 26.09 รองลงมา ประเด็นการเข้าใช้งานระบบค่อนข้างช้า ร้อยละ 21.74 ประเด็นควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ digital testing ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 13.04 ประเด็นเก็บข้อมูล E-mail และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นในการออกใบประกาศให้สำหรับคนที่ผ่านการประเมิน ร้อยละ 8.70 และประเด็นควรเป็นการทดสอบแบบสมัครใจ แต่สามารถนำคะแนนการทดสอบไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การสมัครศึกษาต่อ หรือมีการรับรองมาตรฐานความรู้ ที่สามารถใช้ในการเทียบโอนหรือเป็น Credit ในการเรียนต่อหรือการทำงานได้ ร้อยละ 4.35 ตามลำดับ ดังตาราง 93

ตาราง 93 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)

(n = 1,060)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                                                                       | จำนวน        | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                                                                                                     | <b>23</b>    | <b>2.17</b>   |
| เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดสอบให้มากกว่านี้ และชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของนักเรียนที่เข้าสอบและการนำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์                                                     | 6            | 26.09         |
| ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                                               | 6            | 26.09         |
| การเข้าใช้งานระบบค่อนข้างช้า                                                                                                                                                                 | 5            | 21.74         |
| ควรปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ digital testing ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น                                                                                                                                 | 3            | 13.04         |
| เก็บข้อมูล E-mail และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นในการออกใบประกาศให้สำหรับคนที่ผ่านการประเมิน                                                                                                      | 2            | 8.70          |
| ควรเป็นการทดสอบแบบสมัครใจ แต่สามารถนำคะแนนการทดสอบไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การสมัครศึกษาต่อ หรือมีการรับรองมาตรฐานความรู้ ที่สามารถใช้ในการเทียบโอนหรือเป็น Credit ในการเรียนต่อหรือการทำงานได้ | 1            | 4.35          |
| <b>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                                                                                                  | <b>1,037</b> | <b>97.83</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                   | <b>1,060</b> | <b>100.00</b> |

#### 4.4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จากการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 89.86 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 10.14 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้า

มาก มากที่สุด ร้อยละ 25.40 รองลงมา ประเด็นระยะเวลาในการทำข้อสอบควรมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของข้อสอบ ร้อยละ 15.87 ประเด็นอยากให้นำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อจะมองเห็นคุณภาพได้มากขึ้น และประเด็นการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.70 ประเด็นปรับเนื้อหาข้อสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย ไม่ยากจนเกินไป และปรับลดจำนวนข้อคำถามให้น้อยลง ร้อยละ 9.52 ประเด็นควรตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น ร้อยละ 7.94 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 89.60 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 10.40 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นระยะเวลาในการทำข้อสอบควรมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของข้อสอบ และประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้ามาก มากที่สุดในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 30.77 ประเด็นอยากให้นำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อจะมองเห็นคุณภาพได้มากขึ้น ร้อยละ 23.08 ประเด็นการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง และประเด็นควรจัดการสอบในวันปกติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 95.83 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 4.17 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับเนื้อหาข้อสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย และปรับลดจำนวนข้อคำถามให้น้อยลงมากที่สุด ร้อยละ 80.00 รองลงมา ประเด็นการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 83.56 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 16.44 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง มากที่สุด ร้อยละ 20.83 รองลงมา ประเด็นระยะเวลาในการทำข้อสอบควรมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของข้อสอบ และประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้ามาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ประเด็นอยากให้นำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อจะมองเห็นคุณภาพได้มากขึ้น และประเด็นอยากให้มีการปรับการทดสอบแบบดิจิทัล เนื่องจากสถานศึกษายังขาดแคลนอุปกรณ์ในการทดสอบ เพราะดำเนินการหาสนามสอบค่อนข้างยาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ประเด็นตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น และประเด็นปรับเนื้อหาข้อสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย และปรับลดจำนวนข้อคำถามให้น้อยลง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33 และประเด็นควรเพิ่มค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 87.04 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 12.96 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจาก

ระบบข้ามมาก มากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมา ประเด็นควรมีการจัดอบรมบุคลากรในการดูแลการสอบ ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 95.40 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 4.60 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นระยะเวลาในการทำข้อสอบควรมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของข้อสอบ และประเด็นอยากให้นำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อจะมองเห็นคุณภาพได้มากขึ้น มากที่สุดในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

6) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 95.45 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 4.55 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ทั้งหมด มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นควรจัดการสอบในวันปกติ

7) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 82.22 และที่มีปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 17.78 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีปัญหาและอุปสรรคในประเด็นตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น มากที่สุด ร้อยละ 37.50 รองลงมา ประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบข้ามมาก ร้อยละ 25.00 ประเด็นการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง ประเด็นรหัสเข้าสอบควรมีความชัดเจนและไม่ควรเป็นเลขที่นั่งสอบเนื่องจากผู้เข้าสอบอาจจะสลับเลขเข้าสอบกันได้ และประเด็นการจัดห้องสอบไม่ควรไกลจากห้องรับ-ส่งข้อสอบ (ห้องรับ-ส่งข้อสอบอยู่ชั้น 1 ห้องสอบอยู่ชั้น 4-5) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ดังตาราง 94

ตาราง 94 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 621)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                              | ภาพรวม     |               | O-NET      |               | I-NET      |               | N-NET      |               | V-NET     |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|-----------|---------------|
|                                                                                                                     | จำนวน      | ร้อยละ        | จำนวน      | ร้อยละ        | จำนวน      | ร้อยละ        | จำนวน      | ร้อยละ        | จำนวน     | ร้อยละ        |
| <b>มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                            | <b>63</b>  | <b>10.14</b>  | <b>13</b>  | <b>10.40</b>  | <b>5</b>   | <b>4.17</b>   | <b>24</b>  | <b>16.44</b>  | <b>7</b>  | <b>12.96</b>  |
| ปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้ามาก                                     | 16         | 25.40         | 4          | 30.77         | 0          | 0.00          | 4          | 16.67         | 6         | 85.71         |
| ระยะเวลาในการทำข้อสอบควรมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของข้อสอบ                                                        | 10         | 15.87         | 4          | 30.77         | 0          | 0.00          | 4          | 16.67         | 0         | 0.00          |
| อยากให้นำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อจะมองเห็นคุณภาพได้มากขึ้น                                           | 8          | 12.70         | 3          | 23.08         | 0          | 0.00          | 3          | 12.50         | 0         | 0.00          |
| การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง                                         | 8          | 12.70         | 1          | 7.69          | 1          | 20.00         | 5          | 20.83         | 0         | 0.00          |
| ปรับเนื้อหาข้อสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย และปรับลดจำนวนข้อคำถามให้น้อยลง                                               | 6          | 9.52          | 0          | 0.00          | 4          | 80.00         | 2          | 8.33          | 0         | 0.00          |
| ตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น                                               | 5          | 7.94          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 2          | 8.33          | 0         | 0.00          |
| อยากให้มีการปรับการทดสอบแบบดิจิทัล เนื่องจากสถานศึกษายังขาดแคลนอุปกรณ์ในการทดสอบ เพราะดำเนินการหาสนามสอบค่อนข้างยาก | 3          | 4.76          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 3          | 12.50         | 0         | 0.00          |
| ควรจัดการสอบในวันปกติ                                                                                               | 3          | 4.76          | 1          | 7.69          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0         | 0.00          |
| ควรเพิ่มคำตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่                                                                                   | 1          | 1.59          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 1          | 4.17          | 0         | 0.00          |
| ควรมีการจัดอบรมบุคลากรในการดูแลการสอบ                                                                               | 1          | 1.59          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 1         | 14.29         |
| รหัสเข้าสอบควรมีความชัดเจนและไม่ควรป็นเลขที่ที่นั่งสอบ เนื่องจากผู้เข้าสอบอาจจะสลับเลขเข้าสอบกันได้                 | 1          | 1.59          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0         | 0.00          |
| การจัดห้องสอบไม่ควรไกลจากห้องรับ-ส่งข้อสอบ (ห้องรับ-ส่งข้อสอบอยู่ชั้น 1 ห้องสอบอยู่ชั้น 4-5)                        | 1          | 1.59          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0          | 0.00          | 0         | 0.00          |
| <b>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                         | <b>558</b> | <b>89.86</b>  | <b>112</b> | <b>89.60</b>  | <b>115</b> | <b>95.83</b>  | <b>122</b> | <b>83.56</b>  | <b>47</b> | <b>87.04</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>621</b> | <b>100.00</b> | <b>125</b> | <b>100.00</b> | <b>120</b> | <b>100.00</b> | <b>146</b> | <b>100.00</b> | <b>54</b> | <b>100.00</b> |

**ตาราง 94 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคจากการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบ**  
(n = 621)

| ประเด็นปัญหาและอุปสรรค                                                                                              | B-NET     |               | สมรรถนะฯ  |               | TEC-W     |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
|                                                                                                                     | จำนวน     | ร้อยละ        | จำนวน     | ร้อยละ        | จำนวน     | ร้อยละ        |
| <b>มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                            | <b>4</b>  | <b>4.60</b>   | <b>2</b>  | <b>4.55</b>   | <b>8</b>  | <b>17.78</b>  |
| ปรับปรุงเรื่องระบบการทดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้ามาก                                      | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 2         | 25.00         |
| ระยะเวลาในการทำข้อสอบควรมีความเหมาะสมกับความยากง่ายของข้อสอบ                                                        | 2         | 50.00         | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          |
| อยากให้นำผลการทดสอบไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อจะมองเห็นคุณภาพได้มากขึ้น                                           | 2         | 50.00         | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          |
| การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการระดับสนามสอบยังไม่ครบถ้วนต่อการปฏิบัติงานจริง                                         | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 1         | 12.50         |
| ปรับเนื้อหาข้อสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย และปรับลดจำนวนข้อคำถามให้น้อยลง                                               | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          |
| ตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น                                               | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 3         | 37.50         |
| อยากให้มีการปรับการทดสอบแบบดิจิทัล เนื่องจากสถานศึกษายังขาดแคลนอุปกรณ์ในการทดสอบ เพราะดำเนินการหาสนามสอบค่อนข้างยาก | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          |
| ควรจัดการสอบในวันปกติ                                                                                               | 0         | 0.00          | 2         | 100.00        | 0         | 0.00          |
| ควรเพิ่มคำตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่                                                                                   | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          |
| ควรมีการจัดอบรมบุคลากรในการดูแลการสอบ                                                                               | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          |
| รหัสเข้าสอบควรมีความชัดเจนและไม่ควรป็นเลขที่ที่นั่งสอบ<br>เนื่องจากผู้เข้าสอบอาจจะสลับเลขเข้าสอบกันได้              | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 1         | 12.50         |
| การจัดห้องสอบไม่ควรไกลจากห้องรับ-ส่งข้อสอบ (ห้องรับ-ส่งข้อสอบอยู่ชั้น 1 ห้องสอบอยู่ชั้น 4-5)                        | 0         | 0.00          | 0         | 0.00          | 1         | 12.50         |
| <b>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</b>                                                                                         | <b>83</b> | <b>95.40</b>  | <b>42</b> | <b>95.45</b>  | <b>37</b> | <b>82.22</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>87</b> | <b>100.00</b> | <b>44</b> | <b>100.00</b> | <b>45</b> | <b>100.00</b> |

#### 4.4.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.4.2.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 95.35 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 4.65 โดยผู้เข้าสอบมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา และประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป มากที่สุดร้อยละ 13.19 รองลงมา ประเด็นเมื่อนักเรียนแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จ ควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย ร้อยละ 12.45 ประเด็นเป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป ร้อยละ 9.52 ประเด็นเพิ่มแรงจูงใจในการสมัครและมาสอบ เพราะนักเรียนที่สมัครสอบค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับนักเรียนทั้งหมดและนักเรียนที่สมัครแต่ขาดสอบมีจำนวนมาก ร้อยละ 5.86 ประเด็นปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ และประเด็นต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้มากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.13 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบได้ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบประเภท O-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 96.53 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 3.47 โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นเมื่อนักเรียนแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จ ควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย มากที่สุด ร้อยละ 34.62 รองลงมา ประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา ร้อยละ 23.08 ประเด็นการเก็บข้อสอบเลยเวลา ร้อยละ 7.69 ประเด็นต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้มากกว่านี้ ร้อยละ 5.76 ประเด็นปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ ประเด็นปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ ประเด็นควรใช้ห้องสอบที่มีฉากกันหรือจัดโต๊ะนั่งสอบให้ห่างกันพอสมควรเพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ ประเด็นให้ใช้การสอบเป็นแบบออนไลน์ ประเด็นระบบทดสอบควรมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นปรับปรุงเรื่องผู้คุมสอบ เพราะพูดเยอะจนทำให้ไม่ค่อยมีสติในการสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

2) ผู้เข้าสอบประเภท I-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 94.25 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 5.75 โดยผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นเมื่อนักเรียนแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จ ควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย และประเด็นเพิ่มแรงจูงใจในการสมัครและมาสอบ เพราะนักเรียนที่สมัครสอบค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับนักเรียนทั้งหมดและนักเรียนที่สมัครแต่ขาดสอบมีจำนวนมาก มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 21.74 รองลงมา ประเด็นต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้มากกว่านี้ ร้อยละ 14.49 ประเด็นการเก็บข้อสอบเลยเวลา ร้อยละ 11.59 ประเด็นไม่มีอาหารให้ทานที่โรงเรียน ร้อยละ 10.14 และประเด็นปรับปรุงระบบใน

การสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร สีรูปภาพ ร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

3) ผู้เข้าสอบประเภท N-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 96.55 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 3.45 โดยผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป มากที่สุด ร้อยละ 45.65 รองลงมา ประเด็นเป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป ร้อยละ 19.57 ประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา ร้อยละ 13.05 ประเด็นให้ใช้การสอบเป็นแบบออนไลน์ และประเด็นปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบ ตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น มีข้อคำถามซ้ำในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.52 และประเด็นความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 4.35 ตามลำดับ

4) ผู้เข้าสอบประเภท V-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 98.84 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 1.16 โดยผู้เข้าสอบประเภท V-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นเป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป มากที่สุด ร้อยละ 50.00 ประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา และประเด็นความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00

5) ผู้เข้าสอบประเภท B-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 95.40 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 4.60 โดยผู้เข้าสอบประเภท B-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา มากที่สุด ร้อยละ 30.00 รองลงมา ประเด็นเป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป ร้อยละ 17.50 ประเด็นปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร สีรูปภาพ ประเด็นควรใช้ห้องสอบที่มีฉากกันหรือจัดโต๊ะนั่งสอบให้ห่างกันพอสมควรเพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ ประเด็นปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบ ตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ประเด็นควรเพิ่มจำนวนสนามสอบให้มากขึ้น ร้อยละ 5.00 ประเด็นเมื่อนักเรียนแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จ ควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย ประเด็นน่าจะมีการจัดสอบตามแต่ละโรงเรียนเนื่องจากว่าแต่ละโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดสอบ มีเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ประเด็นควรมีการจัดอบรมออนไลน์หรือมีแนวข้อสอบเก่าที่สามารถดาวน์โหลดมาศึกษาเหมือนแนวข้อสอบทั่วไปสำหรับเตรียมตัวก่อนมีการทดสอบ ประเด็นอยากให้ประกาศผลสอบให้เร็วกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

6) ผู้เข้าสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 89.37 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 10.63 โดยผู้เข้าสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ

เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป มากที่สุด ร้อยละ 35.29 รองลงมา ประเด็นเป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป และประเด็นควรมีการจัดอบรมออนไลน์หรือมีแนวข้อสอบเก่าที่สามารถดาวน์โหลดมาศึกษาเหมือนแนวข้อสอบทั่วไปสำหรับเตรียมตัวก่อนมีการทดสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.71 ประเด็นควรลดค่าสมัครสอบลง ร้อยละ 11.76 และประเด็นควรเพิ่มจำนวนสนามสอบให้มากขึ้น ประเด็นความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.82 และประเด็นควรจัดสอบสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ที่ไม่ได้มุ่งเน้นแค่ครู อาจหมายรวมถึงนักวิชาการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่สนใจ และเพิ่มให้มีบริบทที่หลากหลายไม่ใช่มุ่งเน้นบริบทที่สถานศึกษาเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

7) ผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 90.67 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 9.33 โดยผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นอยากให้เก็บคะแนนได้ตลอด ไม่มีวันหมดอายุ และสามารถนำไปใช้ได้แบบผลสอบ Toeic มากที่สุด ร้อยละ 17.87 รองลงมา ประเด็นกำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา และประเด็นสถานที่สอบควรปลอดโปร่ง ไม่มีเสียงรบกวน มีแสงสว่างเพียงพอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ประเด็นเป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป ประเด็นปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.71 ประเด็นอยากให้ประกาศผลสอบให้เร็วกว่านี้ ประเด็นอยากให้มีกระดาษที่สามารถจดข้อมูลการฟังได้เนื่องจากมีข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.14 ประเด็นปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ ประเด็นต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้มากกว่านี้ ประเด็นควรมีการจัดอบรมออนไลน์หรือมีแนวข้อสอบเก่าที่สามารถดาวน์โหลดมาศึกษาเหมือนแนวข้อสอบทั่วไปสำหรับเตรียมตัวก่อนมีการทดสอบ ประเด็นความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต และประเด็นอยากให้การจ่ายเงินเข้าสอบมีทางเลือกหลากหลายรูปแบบร้อยละ 3.57 ในสัดส่วนที่เท่ากัน ตามลำดับ ดังตาราง 95



ตาราง 95 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                         | ภาพรวม |        | O-NET |        | I-NET |        | N-NET |        | V-NET |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                                                                                                                        | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| แสดงความคิดเห็น                                                                                                                        | 273    | 4.65   | 52    | 3.47   | 69    | 5.75   | 46    | 3.45   | 4     | 1.16   |
| ปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ                         | 14     | 5.13   | 2     | 3.85   | 5     | 7.25   | 1     | 2.17   | 0     | 0.00   |
| กำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา                                                                              | 36     | 13.19  | 12    | 23.08  | 1     | 1.45   | 6     | 13.05  | 1     | 25.00  |
| ควรใช้ห้องสอบที่มีฉากกั้นหรือจัดโต๊ะนั่งสอบให้ห่างกันพอสมควร เพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ                                                  | 10     | 3.67   | 2     | 3.85   | 3     | 4.35   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เมื่อนักเรียนแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จ ควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย                                                                        | 34     | 12.45  | 18    | 34.62  | 15    | 21.74  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ให้ใช้การสอบเป็นแบบออนไลน์                                                                                                             | 7      | 2.56   | 2     | 3.85   | 2     | 2.90   | 3     | 6.52   | 0     | 0.00   |
| สถานที่สอบควรปลอดโปร่ง ไม่มีเสียงรบกวน มีแสงสว่างเพียงพอ                                                                               | 7      | 2.56   | 1     | 1.92   | 2     | 2.90   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้มากกว่านี้                                                                                           | 14     | 5.13   | 3     | 5.76   | 10    | 14.49  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เพิ่มแรงจูงใจในการสมัครและมาสอบ เพราะนักเรียนที่สมัครสอบค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับนักเรียนทั้งหมดและนักเรียนที่สมัครแต่ขาดสอบมีจำนวนมาก | 16     | 5.86   | 1     | 1.92   | 15    | 21.74  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ระบบทดสอบควรมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้                                                                                 | 2      | 0.73   | 2     | 3.85   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| การเก็บข้อสอบเลยเวลา                                                                                                                   | 12     | 4.40   | 4     | 7.69   | 8     | 11.59  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เพิ่มเวลาในการพักเบรกและรับประทานอาหารกลางวัน                                                                                          | 1      | 0.37   | 1     | 1.92   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ไม่มีอาหารให้ทานที่โรงเรียน                                                                                                            | 8      | 2.93   | 1     | 1.92   | 7     | 10.14  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| มีเวลาเพียงพอในการสอบไม่ช้าไม่เร็วจนเกินไป                                                                                             | 2      | 0.73   | 1     | 1.92   | 1     | 1.45   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ปรับปรุงเรื่องผู้คุมสอบ เพราะพูดเยาะจนทำให้ไม่ค่อยมีสติในการสอบ                                                                        | 2      | 0.73   | 2     | 3.85   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ควรเพิ่มจำนวนสนามสอบให้มากขึ้น                                                                                                         | 6      | 2.20   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 1     | 2.17   | 0     | 0.00   |
| น่าจะมีการจัดสอบตามแต่ละโรงเรียนเนื่องจากว่าแต่ละโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดสอบ มีเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว                           | 1      | 0.37   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |

ตาราง 95 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                            | ภาพรวม |        | O-NET |        | I-NET |        | N-NET |        | V-NET |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                                                                                                                                                                                           | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบ ตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาตกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ                                                                                                         | 8      | 2.93   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 3     | 6.52   | 0     | 0.00   |
| เป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป                                                                                                              | 26     | 9.52   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 9     | 19.57  | 2     | 50.00  |
| ควรมีการจัดอบรมออนไลน์หรือมีแนวข้อสอบเก่าที่สามารถดาวน์โหลด มาศึกษาเหมือนแนวข้อสอบทั่วไปสำหรับเตรียมตัวก่อนมีการทดสอบ                                                                                     | 7      | 2.56   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| อยากให้ประกาศผลสอบให้เร็วกว่านี้                                                                                                                                                                          | 3      | 1.10   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป                                                                                                                                     | 36     | 13.19  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 21    | 45.65  | 0     | 0.00   |
| ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต                                                                                                                                                                | 7      | 2.56   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 2     | 4.35   | 1     | 25.00  |
| อยากให้เก็บคะแนนได้ตลอด ไม่มีวันหมดอายุ และสามารถนำไปใช้ได้แบบผลสอบ Toeic                                                                                                                                 | 5      | 1.83   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| อยากให้มีการประชาสัมพันธ์สามารถจดข้อมูลการฟังได้เนื่องจากมีข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย                                                                                                                        | 2      | 0.73   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| อยากให้การจ่ายเงินเข้าสอบมีทางเลือกหลากหลายรูปแบบ                                                                                                                                                         | 1      | 0.37   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ควรลดค่าสมัครสอบลง                                                                                                                                                                                        | 4      | 1.47   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ควรจัดสอบสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ที่ไม่ได้มุ่งเน้นแค่ครู อาจหมายรวมถึงนักวิชาการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่สนใจ และเพิ่มให้มีบริบทที่หลากหลายไม่ใช่มุ่งเน้นบริบทที่สถานศึกษาเพียงอย่างเดียว | 2      | 0.73   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ไม่แสดงความคิดเห็น                                                                                                                                                                                        | 5,593  | 95.35  | 1,448 | 96.53  | 1,131 | 94.25  | 1,286 | 96.55  | 340   | 98.84  |
| รวม                                                                                                                                                                                                       | 5,866  | 100.00 | 1500  | 100.00 | 1200  | 100.00 | 1,332 | 100.00 | 344   | 100.00 |

ตาราง 95 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                         | ภาพรวม |        | B-NET |        | สมรรถนะ |        | TEC-W |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|---------|--------|-------|--------|
|                                                                                                                                        | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน   | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| แสดงความคิดเห็น                                                                                                                        | 273    | 4.65   | 40    | 4.60   | 34      | 10.63  | 28    | 9.33   |
| ปรับปรุงระบบในการสอบดิจิทัลให้ดีกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงแบบการแสดงผลหน้าจอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสีตัวอักษร สีรูปภาพ                         | 14     | 5.13   | 5     | 12.50  | 0       | 0.00   | 1     | 3.57   |
| กำหนดระยะเวลาในการสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา                                                                              | 36     | 13.19  | 12    | 30.00  | 0       | 0.00   | 4     | 14.29  |
| ควรใช้ห้องสอบที่มีฉากกันหรือจัดโต๊ะนั่งสอบให้ห่างกันพอสมควรเพื่อป้องกันการลอกข้อสอบ                                                    | 10     | 3.67   | 5     | 12.50  | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เมื่อนักเรียนแต่ละคนทำการทดสอบเสร็จ ควรปล่อยให้ออกจากห้องสอบเลย                                                                        | 34     | 12.45  | 1     | 2.50   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ให้ใช้การสอบเป็นแบบออนไลน์                                                                                                             | 7      | 2.56   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| สถานที่สอบควรปลอดโปร่ง ไม่มีเสียงรบกวน มีแสงสว่างเพียงพอ                                                                               | 7      | 2.56   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 4     | 14.29  |
| ต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้มากกว่านี้                                                                                           | 14     | 5.13   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 1     | 3.57   |
| เพิ่มแรงจูงใจในการสมัครและมาสอบ เพราะนักเรียนที่สมัครสอบค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับนักเรียนทั้งหมดและนักเรียนที่สมัครแต่ขาดสอบมีจำนวนมาก | 16     | 5.86   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ระบบทดสอบควรมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้                                                                                 | 2      | 0.73   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| การเก็บข้อสอบเลยเวลา                                                                                                                   | 12     | 4.40   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เพิ่มเวลาในการพักเบรกและรับประทานอาหารกลางวัน                                                                                          | 1      | 0.37   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ไม่มีอาหารให้ทานที่โรงเรียน                                                                                                            | 8      | 2.93   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| มีเวลาเพียงพอในการสอบไม่ช้าไม่เร็วจนเกินไป                                                                                             | 2      | 0.73   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ปรับปรุงเรื่องผู้คุมสอบ เพราะพูดเยอะจนทำให้ไม่ค่อยมีสติในการสอบ                                                                        | 2      | 0.73   | 0     | 0.00   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ควรเพิ่มจำนวนสนามสอบให้มากขึ้น                                                                                                         | 6      | 2.20   | 2     | 5.00   | 3       | 8.83   | 0     | 0.00   |
| น่าจะมีการจัดสอบตามแต่ละโรงเรียนเนื่องจากแต่ละโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดสอบ มีเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว                              | 1      | 0.37   | 1     | 2.50   | 0       | 0.00   | 0     | 0.00   |

ตาราง 95 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 5,866)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                        | ภาพรว |        | B-NET |        | สมรรถนะฯ |        | TEC-W |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|--------|----------|--------|-------|--------|
|                                                                                                                                                                                                       | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ปรับปรุงเนื้อหาข้อสอบ ตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาตกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ                                                                                                     | 8     | 2.93   | 5     | 12.50  | 0        | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เป็นการจัดสอบที่เป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป                                                                                                          | 26    | 9.52   | 7     | 17.50  | 5        | 14.71  | 3     | 10.71  |
| ควรมีการจัดอบรมออนไลน์หรือมีแนวข้อสอบเก่าที่สามารถดาวน์โหลด มาศึกษาเหมือนแนวข้อสอบทั่วไปสำหรับเตรียมตัวก่อนมีการทดสอบ                                                                                 | 7     | 2.56   | 1     | 2.50   | 5        | 14.71  | 1     | 3.57   |
| อยากให้ประกาศผลสอบให้เร็วกว่านี้                                                                                                                                                                      | 3     | 1.10   | 1     | 2.50   | 0        | 0.00   | 2     | 7.14   |
| ปรับปรุงข้อสอบโดยให้ตั้งคำถามที่กระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป                                                                                                                                 | 36    | 13.19  | 0     | 0.00   | 12       | 35.29  | 3     | 10.71  |
| ความพร้อมของคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต                                                                                                                                                            | 7     | 2.56   | 0     | 0.00   | 3        | 8.82   | 1     | 3.57   |
| อยากให้เก็บคะแนนได้ตลอด ไม่มีวันหมดอายุ และสามารถนำไปใช้ได้แบบผลสอบ toEIC                                                                                                                             | 5     | 1.83   | 0     | 0.00   | 0        | 0.00   | 5     | 17.87  |
| อยากให้มีการประชาสัมพันธ์สามารถจดข้อมูลการฟังได้เนื่องจากมีข้อมูลที่เป็นตัวเลขด้วย                                                                                                                    | 2     | 0.73   | 0     | 0.00   | 0        | 0.00   | 2     | 7.14   |
| อยากให้การจ่ายเงินเข้าสอบมีทางเลือกหลากหลายรูปแบบ                                                                                                                                                     | 1     | 0.37   | 0     | 0.00   | 0        | 0.00   | 1     | 3.57   |
| ควรลดค่าสมัครสอบลง                                                                                                                                                                                    | 4     | 1.47   | 0     | 0.00   | 4        | 11.76  | 0     | 0.00   |
| ควรจัดสอบสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ที่ไม่ได้มุ่งเน้นแค่ครู อาจหมายรวมถึงนักวิชาการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่สนใจ และเพิ่มให้มีบริบทที่หลากหลายไม่ใช่มุ่งเน้นบริบทที่สถานศึกษาเพียงอย่างเดียว | 2     | 0.73   | 0     | 0.00   | 2        | 5.88   | 0     | 0.00   |
| ไม่แสดงความคิดเห็น                                                                                                                                                                                    | 5,593 | 95.35  | 830   | 95.40  | 286      | 89.37  | 272   | 90.67  |
| รวม                                                                                                                                                                                                   | 5,866 | 100.00 | 870   | 100.00 | 320      | 100.00 | 300   | 100.00 |

#### 4.4.2.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 94.81 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 5.19 โดยผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ. มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นผลการทดสอบควรนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาต่อได้ มากที่สุด ร้อยละ 23.64 รองลงมา ประเด็นควรพัฒนาระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น และประเด็นการติดต่อประสานงานควรมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 ประเด็นผลการทดสอบควรนำเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด กระทรวงศึกษาธิการเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพต่อไป รวมถึงมีการมอบเกียรติบัตรที่มีผลคะแนนสูงในแต่ละกลุ่มสาระ ร้อยละ 10.91 ประเด็นควรพัฒนาแบบทดสอบให้ทันสมัยกับโลกปัจจุบัน ร้อยละ 9.09 และประเด็นควรกำหนดช่วงเวลาในการทดสอบให้มีความสอดคล้องกับปฏิทินการทำงานของโรงเรียน และควรกำหนดล่วงหน้าก่อนปีการศึกษาถัดไป ร้อยละ 7.27 ตามลำดับ ดังตาราง 96

ตาราง 96 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)

(n = 1,060)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                              | จำนวน        | ร้อยละ        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>แสดงความคิดเห็น</b>                                                                                                                      | <b>55</b>    | <b>5.19</b>   |
| ควรพัฒนาระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น                                                                       | 10           | 18.18         |
| ผลการทดสอบควรนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาต่อได้                                                                                            | 13           | 23.64         |
| ควรพัฒนาแบบทดสอบให้ทันสมัยกับโลกปัจจุบัน                                                                                                    | 5            | 9.09          |
| การติดต่อประสานงานควรมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ                                                                                         | 10           | 18.18         |
| ควรกำหนดช่วงเวลาในการทดสอบให้มีความสอดคล้องกับปฏิทินการทำงานของโรงเรียน และควรกำหนดล่วงหน้าก่อนปีการศึกษาถัดไป                              | 4            | 7.27          |
| ผลการทดสอบควรนำเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด กระทรวงศึกษาธิการเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพต่อไป รวมถึงมีการมอบเกียรติบัตรที่มีผลคะแนนสูงในแต่ละกลุ่มสาระ | 6            | 10.91         |
| ควรนำระบบ RPS มาใช้เหมือนเดิม เพราะมีประโยชน์มาก สทศ. และสถานศึกษาเข้ามาใช้ข้อมูลในระบบนี้จำนวนมาก                                          | 2            | 3.64          |
| ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดสอบเพิ่มมากขึ้น                                                                                         | 1            | 1.82          |
| ควรเผยแพร่ข้อสอบเก่าพร้อมเฉลย เพื่อให้ครูและนักเรียนได้นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนให้ดีขึ้น                                     | 2            | 3.64          |
| ควรมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย                                                                                                   | 1            | 1.82          |
| ควรให้ทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษานำผลคะแนนการทดสอบ O-net/I-net ไปใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้                                         | 1            | 1.82          |
| <b>ไม่แสดงความคิดเห็น</b>                                                                                                                   | <b>1,005</b> | <b>94.81</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>1,060</b> | <b>100.00</b> |

#### 4.4.2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

บุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 92.27 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 7.73 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ มากที่สุด ร้อยละ 27.08 รองลงมา ประเด็นควรมีการบังคับให้นักเรียนสอบทุกคนมากกว่าให้สมัครสอบเอง ร้อยละ 10.42 ประเด็นการทดสอบควรเป็นไปตามความสมัครใจของผู้เข้าสอบ ประเด็นอยากให้เพิ่มคำตอบแทนของคณะกรรมการดำเนินการจัดสอบ และประเด็นตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33 และประเด็นควรให้จัดสอบในวันเวลาราชการ ประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้ามาก ระบบล่มเมื่อเข้าใช้งานพร้อมกัน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.25 ประเด็นอยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว ประเด็นอยากให้คณะกรรมการกลางให้มีความชำนาญ และประเด็นเป็นการทดสอบที่ทันสมัย เป็นที่พึงพอใจในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 4.17 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบได้ดังนี้

1) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 89.60 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 10.40 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ มากที่สุด ร้อยละ 46.15 รองลงมา ประเด็นตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ ร้อยละ 30.77 และประเด็นควรมีการบังคับให้นักเรียนสอบทุกคนมากกว่าให้สมัครสอบเอง ร้อยละ 23.08 ตามลำดับ

2) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 94.17 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 5.83 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นอยากให้เพิ่มคำตอบแทนของคณะกรรมการดำเนินการจัดสอบ มากที่สุด ร้อยละ 42.86 รองลงมา ประเด็นการทดสอบควรเป็นไปตามความสมัครใจของผู้เข้าสอบ และประเด็นอยากให้คณะกรรมการกลางให้มีความชำนาญในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

3) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 92.47 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 7.53 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ ประเด็นการทดสอบควรเป็นไปตามความสมัครใจของผู้เข้าสอบ และประเด็นอยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 รองลงมา ประเด็นควรให้จัดสอบในวันเวลาราชการ ประเด็น

ข้อสอบควรมีการวัดความรู้ ทักษะและคุณธรรม ประเด็นมีเอกสารที่ต้องกรอกจำนวนมากและซ้ำซ้อนควรให้กรอกในระบบออนไลน์เพียงอย่างเดียว ประเด็นสถาบันทดสอบควรมีการประสานกับโรงเรียนที่จะให้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทดสอบเอง และประเด็นอยากให้มีการนำแบบทดสอบเก่ามาเผยแพร่เหมือนแบบทดสอบของในระบบบ้าง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

4) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 94.44 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบร้อยละ 5.56 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET ทั้งหมด มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นปรับปรุงเรื่องระบบการทดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร เนื่องจากระบบช้ามาก ระบบล่มเมื่อเข้าใช้งานพร้อมกัน

5) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 93.10 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบร้อยละ 6.90 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นควรมีการบังคับให้นักเรียนสอบทุกคนมากกว่าให้สมัครสอบเอง และประเด็นผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 รองลงมา ประเด็นควรให้จัดสอบในวันเวลาราชการ และประเด็นอยากให้เพิ่มการสอบ Pre-test ก่อนการสอบจริงเพื่อเป็นการดูผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

6) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. ร้อยละ 84.09 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 15.91 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ มากที่สุด ร้อยละ 42.86 รองลงมา ประเด็นเป็นการทดสอบที่ทันสมัยเป็นที่พึงพอใจ ร้อยละ 28.57 ประเด็นการทดสอบระดับชาติควรมีแต่เฉพาะในระบบโรงเรียนเท่านั้น เพราะนอกระบบผู้เรียนบางคนมีอายุมากแล้ว และไม่มีความจำเป็นในการทดสอบระดับชาติ และประเด็นอยากให้เพิ่มคำตอบแทนของคณะกรรมการดำเนินการจัดสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

7) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติร้อยละ 97.78 และที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ ร้อยละ 2.22 โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) ทั้งหมด มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นควรให้จัดสอบในวันเวลาราชการ ดังตาราง 97

**ตาราง 97** จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารการจัดการทดสอบของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบ

(n = 621)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                    | ภาพรวม    |             | O-NET        |              | I-NET       |             | B-NET    |             | N-NET     |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|
|                                                                                                                                   | จำนวน     | ร้อยละ      | จำนวน        | ร้อยละ       | จำนวน       | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ      | จำนวน     | ร้อยละ      |
| <b>แสดงความคิดเห็น</b>                                                                                                            | <b>48</b> | <b>7.73</b> | <b>13.00</b> | <b>10.40</b> | <b>7.00</b> | <b>5.83</b> | <b>6</b> | <b>6.90</b> | <b>11</b> | <b>7.53</b> |
| ควรมีการบังคับให้นักเรียนสอบทุกคนมากกว่าให้สมัครสอบเอง                                                                            | 5         | 10.42       | 3            | 23.08        | 0           | 0.00        | 2        | 33.33       | 0         | 0.00        |
| ผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ                                                         | 13        | 27.08       | 6            | 46.15        | 0           | 0.00        | 2        | 33.33       | 2         | 18.18       |
| ควรให้จัดสอบในวันเวลาราชการ                                                                                                       | 3         | 6.25        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 1        | 16.67       | 1         | 9.09        |
| อยากให้เพิ่มการสอบ Pre-test ก่อนการสอบจริงเพื่อเป็นการดูผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน                                               | 1         | 2.08        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 1        | 16.67       | 0         | 0.00        |
| การทดสอบควรเป็นไปตามความสมัครใจของผู้เข้าสอบ                                                                                      | 4         | 8.33        | 0            | 0.00         | 2           | 28.57       | 0        | 0.00        | 2         | 18.18       |
| ข้อสอบควรมีการวัดความรู้ ทักษะและคุณธรรม                                                                                          | 1         | 2.08        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 1         | 9.09        |
| มีเอกสารที่ต้องกรอกจำนวนมากและซ้ำซ้อนควรให้กรอกในระบบออนไลน์เพียงอย่างเดียว                                                       | 1         | 2.08        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 1         | 9.09        |
| สถาบันทดสอบควรมีการประสานกับโรงเรียนที่จะให้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทดสอบเอง                                                           | 1         | 2.08        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 1         | 9.09        |
| อยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว                                                                                                   | 2         | 4.17        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 2         | 18.18       |
| อยากให้มีการนำแบบทดสอบเก่ามาเผยแพร่เหมือนแบบทดสอบของในระบบบ้าง                                                                    | 1         | 2.08        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 1         | 9.09        |
| ปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรเนื่องจากระบบช้ามาก ระบบล่มเมื่อเข้าใช้งานพร้อมกัน                     | 3         | 6.25        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 0         | 0.00        |
| การทดสอบระดับชาติควรมีแต่เฉพาะในระบบโรงเรียนเท่านั้น เพราะนอกระบบผู้เรียนบางคนมีอายุมากแล้ว และไม่มีความจำเป็นในการทดสอบระดับชาติ | 1         | 2.08        | 0            | 0.00         | 0           | 0.00        | 0        | 0.00        | 0         | 0.00        |



**ตาราง 97 (ต่อ)** จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารการจัดการทดสอบของ สทศ.ของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล  
การจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

(n = 621)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                          | ภาพรวม |        | O-NET  |        | I-NET  |        | B-NET |        | N-NET |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
|                                                                                         | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| อยากให้คณะกรรมการกลางให้มีความชำนาญ                                                     | 2      | 4.17   | 0      | 0.00   | 2      | 28.57  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| อยากให้เพิ่มค่าตอบแทนของคณะกรรมการดำเนินการจัดสอบ                                       | 4      | 8.33   | 0      | 0.00   | 3      | 42.86  | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| เป็นการทดสอบที่ทันสมัย เป็นที่พึงพอใจ                                                   | 2      | 4.17   | 0      | 0.00   | 0      | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหา<br>ตกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ | 4      | 8.33   | 4      | 30.77  | 0      | 0.00   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   |
| ไม่แสดงความคิดเห็น                                                                      | 573    | 92.27  | 112.00 | 89.60  | 113.00 | 94.17  | 81    | 93.10  | 135   | 92.47  |
| รวม                                                                                     | 621    | 100.00 | 125.00 | 100.00 | 120.00 | 100.00 | 87    | 100.00 | 146   | 100.00 |

**ตาราง 97 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของ สทศ.ของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล การจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบ**

(n = 621)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                                                                | ภาพรวม    |             | TEC-W    |             | V-NET    |             | สมรรถนะ  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               | จำนวน     | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ      | จำนวน    | ร้อยละ       |
| <b>แสดงความคิดเห็น</b>                                                                                                        | <b>48</b> | <b>7.73</b> | <b>1</b> | <b>2.22</b> | <b>3</b> | <b>5.56</b> | <b>7</b> | <b>15.91</b> |
| ควรมีการบังคับให้นักเรียนสอบทุกคนมากกว่าให้สมัครสอบเอง                                                                        | 5         | 10.42       | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| ผลการสอบควรจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากกว่านี้ เช่น นำไปใช้ในการศึกษาต่อ                                                     | 13        | 27.08       | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 3        | 42.86        |
| ควรให้จัดสอบในวันเวลาราชการ                                                                                                   | 3         | 6.25        | 1        | 100.00      | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| อยากให้เพิ่มการสอบ Pre-test ก่อนการสอบจริงเพื่อเป็นการดูผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน                                           | 1         | 2.08        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| การทดสอบควรเป็นไปตามความสมัครใจของผู้เข้าสอบ                                                                                  | 4         | 8.33        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| ข้อสอบควรมีการวัดความรู้ ทักษะและคุณธรรม                                                                                      | 1         | 2.08        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| มีเอกสารที่ต้องกรอกจำนวนมากและซ้ำซ้อนควรให้กรอกในระบบออนไลน์เพียงอย่างเดียว                                                   | 1         | 2.08        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| สถาบันทดสอบควรมีการประสานกับโรงเรียนที่จะให้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทดสอบเอง                                                       | 1         | 2.08        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| อยากให้ทดสอบแบบกระดาษอย่างเดียว                                                                                               | 2         | 4.17        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| อยากให้มีการนำแบบทดสอบเก่ามาเผยแพร่เหมือนแบบทดสอบของในระบบบ้าง                                                                | 1         | 2.08        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00         |
| ปรับปรุงเรื่องระบบการจัดสอบ ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรเนื่องจากระบบช้ามาก ระบบล่มเมื่อเข้าใช้งานพร้อมกัน                 | 3         | 6.25        | 0        | 0.00        | 3        | 100.00      | 0        | 0.00         |
| การทดสอบระดับชาติควรมีแต่เฉพาะในระบบโรงเรียนเท่านั้น เพราะนอกโรงเรียนบางคนมีอายุมากแล้ว และไม่มีความจำเป็นในการทดสอบระดับชาติ | 1         | 2.08        | 0        | 0.00        | 0        | 0.00        | 1        | 14.29        |

**ตาราง 97 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริหารการจัดการทดสอบของ สทศ.ของบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแล  
การจัดการทดสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบ**

(n = 621)

| ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                                                          | ภาพรวม |        | TEC-W |        | V-NET |        | สมรรถนะฯ |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|----------|--------|
|                                                                                         | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน    | ร้อยละ |
| อยากให้คณะกรรมการกลางให้มีความชำนาญ                                                     | 2      | 4.17   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0        | 0.00   |
| อยากให้เพิ่มค่าตอบแทนของคณะกรรมการดำเนินการจัดสอบ                                       | 4      | 8.33   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 1        | 14.29  |
| เป็นการทดสอบที่ทันสมัย เป็นที่พึงพอใจ                                                   | 2      | 4.17   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 2        | 28.57  |
| ตรวจสอบแบบทดสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหา<br>ตกหล่น มีข้อคำถามซ้ำ | 4      | 8.33   | 0     | 0.00   | 0     | 0.00   | 0        | 0.00   |
| ไม่แสดงความคิดเห็น                                                                      | 573    | 92.27  | 44    | 97.78  | 51    | 94.44  | 37       | 84.09  |
| รวม                                                                                     | 621    | 100.00 | 45    | 100.00 | 54    | 100.00 | 44       | 100.00 |

## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการสำรวจในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ ความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบ และความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2567 จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม จำนวนรวมทั้งสิ้น 7,547 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 5,866 หน่วยตัวอย่าง 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) จำนวน 1,060 หน่วยตัวอย่าง และ 3) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) จำนวน 621 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการสำรวจ

##### 5.1.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็นผลการสำรวจได้ดังนี้

**5.1.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติโดยภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 และกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ตามลำดับ

**5.1.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 คิดเป็น

ร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และด้านการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) (สำหรับผู้ที่เข้าสอบด้วยระบบดิจิทัล) ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 ผู้เข้าสอบประเภท V-NET และประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 และ 0.809 ตามลำดับ ผู้เข้าสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844 ผู้เข้าสอบประเภท N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 และผู้เข้าสอบประเภท I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 ตามลำดับ

**5.1.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764 และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736

**5.1.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (จาก สทศ.) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 และด้านการบริหารการจัดการทดสอบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 และ 0.729 ตามลำดับ และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851 ตามลำดับ

### 5.1.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็นผลการสำรวจได้ดังนี้

**5.1.2.1 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม โดยกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 และกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ตามลำดับ

**5.1.2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ด้านการออกแบบ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785 ด้านการใช้บริการ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 และเมื่อจำแนกตามประเภทการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 ผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 ผู้เข้าสอบประเภท N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786 ผู้เข้าสอบการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 และผู้เข้าสอบประเภท V-NET และผู้เข้าสอบประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.907 และ 0.859 ตามลำดับ

**5.1.2.3 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.753 คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 ด้านการออกแบบ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740 ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721

**5.1.2.4 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722 ด้านการออกแบบ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 ด้านการให้บริการ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 และเมื่อจำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.599 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.914 ตามลำดับ

### **5.1.3 การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)**

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า โดยภาพรวมผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 รองลงมา ประเด็นมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ประเด็นรูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 ประเด็นการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739

และประเด็นรูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 ตามลำดับ

#### 5.1.4 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ แบ่งเป็นผลการสำรวจได้ดังนี้

**5.1.4.1 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติโดยภาพรวม** พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.585 รองลงมา กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 และกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 ตามลำดับ

**5.1.4.2 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นการจัดการทดสอบของ สทศ. ไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798 รองลงมา ประเด็นมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807 ประเด็นมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 ประเด็นการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ และประเด็นการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (เฉพาะผู้เข้าสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.802 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 รองลงมา ผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 ผู้เข้าสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 ผู้เข้าสอบประเภทการวัดสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 ผู้เข้าสอบประเภท V-NET และผู้เข้าสอบประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 และ 0.836 ตามลำดับ



**5.1.4.3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นการจัดการทดสอบของ สทศ. ไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.724 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.651 ตามลำดับ รองลงมา ประเด็นการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681 และประเด็นมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 ตามลำดับ

**5.1.4.4 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)** พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.585 คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.476 รองลงมา ประเด็นการจัดการทดสอบของ สทศ. ไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558 ประเด็นการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 ประเด็นมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.591 และประเด็นการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (เฉพาะผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบแบบดิจิทัล) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.670 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการทดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทสมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.441 รองลงมา ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.447 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภทการทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (TEC-W) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666 และผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.498 ตามลำดับ

## 5.2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติสามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ดังนี้

### ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ

- 1) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบในทุกประเภท การทดสอบให้มากขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทั้งโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก
- 2) เพิ่มแรงจูงใจในการสมัครสอบและเพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบในทุกประเภท ให้ผู้เข้าสอบทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบมากขึ้น
- 3) ควรมีระเบียบหรือข้อบังคับให้นักเรียนทุกคนเข้ารับการทดสอบ มากกว่าให้สมัครสอบตามความสมัครใจ

### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรพัฒนาเรื่องการติดต่อประสานงานในทุกช่องทางการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 2) ควรพัฒนาระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น
- 3) ควรพิจารณาเวลาในการทำข้อสอบให้มีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบและเนื้อหาวิชาที่จัดสอบ
- 4) ควรกำหนดระยะเวลาในการทดสอบให้เหมาะสมกับความยากง่ายของแต่ละวิชา
- 5) ควรปรับปรุงเนื้อหาของข้อสอบที่ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน โดยให้ตั้งคำถามที่มีความกระชับ เข้าใจง่าย คำถามไม่ยาวจนเกินไป
- 6) ควรปรับปรุงเนื้อหาของข้อสอบและตรวจสอบอย่างละเอียด เพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาด เช่น เนื้อหาดกหล่น
- 7) ควรปรับการจัดการทดสอบแบบดิจิทัลในสนามสอบที่มีความพร้อม เพราะบางสนามสอบยังขาดแคลนอุปกรณ์ในการจัดการทดสอบ
- 8) ควรปรับปรุงขั้นตอนหลังการทดสอบเสร็จสิ้น ควรให้ผู้เข้าสอบที่ทำข้อสอบเสร็จออกจากห้องสอบเลย ไม่ควรอยู่รอจนหมดเวลาการทดสอบ (กลุ่ม O-NET และกลุ่ม I-NET)
- 9) ควรพัฒนาผลการทดสอบให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาต่อได้
- 10) การจัดสอบเป็นประโยชน์ มีมาตรฐาน โปร่งใส และน่าเชื่อถือ อยากรให้มีการจัดสอบแบบนี้ตลอดไป

### ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- 1) ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ควรปรับเพิ่มจำนวนกรรมการกลาง และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในระดับสนามสอบ เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเภทการทดสอบและการปฏิบัติงานจริง

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อม ความเหมาะสม และมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ

2) ควรพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสม โดยมีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้คณะกรรมการทั้งในระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบตามชั่วโมงที่ปฏิบัติงาน

#### ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing)

1) ควรปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลทางหน้าจอ เช่น สีตัวอักษร และสีของรูปภาพให้มีความชัดเจนมากขึ้น (กลุ่ม B-NET และกลุ่มการวัดสมรรถนะฯ)

### 5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบในประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) และกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ (ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ) มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการในประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการทดสอบน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่พบ รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ โดยภาพรวมผู้รับบริการจะเสนอแนะให้พัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบ การเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบในอนาคต ดังนี้ 1) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบ รวมถึงประชาสัมพันธ์การทดสอบให้ผู้เข้าสอบทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบในทุกประเภทการทดสอบในทุก ๆ ปีให้มากขึ้น 2) พัฒนาการติดต่อประสานงานและการให้บริการในทุกช่องทาง รวมทั้งลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็วและดียิ่งขึ้น 3) ควรมีแนวทางในการพัฒนาผลการทดสอบให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษาต่อ หรือในด้านอื่น ๆ ได้ 4) ควรพิจารณาและประเมินจำนวนคณะกรรมการระดับสนามสอบในทุก ๆ ปี ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเภทการทดสอบและการปฏิบัติงานจริง 5) ควรพิจารณาเลือกสถานที่จัดสอบที่มีความพร้อม ความเหมาะสม และมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในทุก ๆ สนามสอบ (กลุ่ม O-NET กลุ่ม I-NET กลุ่ม N-NET และกลุ่มการวัดสมรรถนะฯ) 6) ควรพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสม โดยมีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้คณะกรรมการทั้งในระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบตามจำนวนชั่วโมงที่ปฏิบัติงานจริง และ 7) การทดสอบแบบดิจิทัล (Digital Testing) ควรปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลทางหน้าจอ เช่น สีตัวอักษร และสีของรูปภาพให้มีความชัดเจนมากขึ้น (กลุ่ม B-NET และกลุ่มการวัดสมรรถนะฯ)

## บรรณานุกรม

- กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3.
- คณกร สว่างเจริญ พงษ์พันธ์ นารีน้อย และเพ็ญธิดา เสรีสุทธิกุลชัย. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมบริหารศน์, 4(2), 12-23.
- จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7.(พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- น้ำลิน เพียมแก้ว. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559. มหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2539). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า. วารสารวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เยาวภา ปทุมศิริกุล. (2561). การสำรวจและวิพากษ์ทฤษฎีทางการตลาดและการปฏิบัติขั้นสูง. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ราตรี มีสมบัติ. (2551). การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2550-2551.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี การพิมพ์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการทดสอบด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).  
มหาวิทยาลัยบูรพา.*

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). *แนะนำประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ.*  
สืบค้น 29 มกราคม 2567, จาก <https://www.niets.or.th/th/catalog/view/111>.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2565* สืบค้น 29 มกราคม 2567,  
จาก <https://www.niets.or.th/th/content/view/25630>.
- Aday, L. A. and Anderson, R. (1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Bourdeau, L. B. (2005). *A new examination of service loyalty: Identification of the antecedents and outcomes of additional loyalty framework*. Doctoral thesis, Florida University, Gainesville: Florida.
- Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Jones, T. O., and Sasser, W. E. (1995). *Why Satisfied Customers Defect*. Harvard Business Review.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management (12th ed)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslow, Abraham M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing
- Mullins, L. J. (1985). *Management and Organizational Behaviour*. London: Pitman Publishing.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Shelley, M. W. (1975). *Design as an Instrument of Change: The Rule of Design in Two*. Responding to Social Change, pp. 252-268. Edited by Basil Honikman. Stroudsburg, Pennsylvania: Dowden, Hutchinson & Ross, Incorporation.
- Stern, S. (1997). *Approximate solutions to stochastic dynamic programs*. UK: Cambridge University.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Reinheld.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd. New York: Harper and Row Publication.

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <b>แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบ</b><br><b>ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b><br><b>สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)</b><br><b>ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก
- อายุ ☐ 1) อายุ 10 – 15 ปี ☐ 2) อายุ 16 – 20 ปี ☐ 3) อายุ 21 – 25 ปี ☐ 4) อายุ 26 – 30 ปี  
☐ 5) อายุ 31 – 35 ปี ☐ 6) อายุ 36 – 40 ปี ☐ 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป
- ประเภทสถานศึกษาของท่าน ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
- ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด .....
- ประเภทการทดสอบ ☐ 1) การทดสอบแบบกระดาษ (Paper Pencil)  
☐ 2) การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)
- ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในครั้งนี้
 

|                                           |                                        |                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) O-NET ป.6        | <input type="radio"/> 2) O-NET ม.3     | <input type="radio"/> 3) O-NET ม.6     |
| <input type="radio"/> 4) I-NET ตอนต้น     | <input type="radio"/> 5) I-NET ตอนกลาง | <input type="radio"/> 6) I-NET ตอนปลาย |
| <input type="radio"/> 7) N-NET ประถมศึกษา | <input type="radio"/> 8) N-NET ม.ต้น   | <input type="radio"/> 9) N-NET ม.ปลาย  |
| <input type="radio"/> 10) V-NET ปวช. ปี 3 | <input type="radio"/> 11) B-NET ม.ต้น  | <input type="radio"/> 12) B-NET ม.ปลาย |
- ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. บ้างหรือไม่
 

|                                                                                   |                                                                    |                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)              | <input type="checkbox"/> 2.1) โทรทัศน์/วิทยุ                       | <input type="checkbox"/> 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา                             |
| <input type="checkbox"/> 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่                               | <input type="checkbox"/> 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง         | <input type="checkbox"/> 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)                       |
| <input type="checkbox"/> 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)                     | <input type="checkbox"/> 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรตระกูล) | <input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsofficial/) |
| <input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.) | <input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)   | <input type="checkbox"/> 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรตระกูล)                       |
| <input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์                                              | <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก                            | <input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)                                     |
| <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม                                        | <input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิตัล                            | <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรตระกูล) .....                               |
| <input type="checkbox"/> 2.9) อื่น ๆ (โปรตระกูล) .....                            |                                                                    |                                                                                        |
- ☐ 2) ไม่รู้



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

## 8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

| ที่                                         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                             |                                                                                                                                          | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                                                          |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                                                          |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย (*เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)                                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) |                                                                                                                                          |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบและระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ              |                                                                                                                                          |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่ | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|     |                                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 2   | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3   | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4   | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่           | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|               |                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านเนื้อหา   |                                                                                     |                  |            |                |             |                       |
| 1             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตาม ความต้องการ                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3             | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4             | ข้อมูลที่น่าสนใจในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการออกแบบ |                                                                                     |                  |            |                |             |                       |
| 1             | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2             | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3             | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4             | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5             | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6             | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7             | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                    | ประเด็นความพึงพอใจ                                                         | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                        |                                                                            | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการใช้บริการ       |                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 1                      | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงาน<br>ผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                      | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ |                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 1                      | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                      | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โกงรับ สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบัน  
ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

14. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการ  
การจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

☒ 1) มี (โปรดระบุ) .....

.....

.....

☐ 2) ไม่มี

15. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐาน  
การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

.....

.....

.....

@@@ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ @@@

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบ</b><br/> <b>ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b><br/> <b>สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)</b><br/> <b>ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก
- อายุ ☐ 1) อายุ 10 – 15 ปี ☐ 2) อายุ 16 – 20 ปี ☐ 3) อายุ 21 – 25 ปี ☐ 4) อายุ 26 – 30 ปี  
☐ 5) อายุ 31 – 35 ปี ☐ 6) อายุ 36 – 40 ปี ☐ 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป
- ประเภทสถานศึกษาของท่าน ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
- ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด .....
- ประเภทการทดสอบ ☐ 1) การทดสอบแบบกระดาษ (Paper Pencil)  
☐ 2) การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)
- ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในครั้งนี้
 

|                                           |                                        |                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1) O-NET ป.6        | <input type="radio"/> 2) O-NET ม.3     | <input type="radio"/> 3) O-NET ม.6     |
| <input type="radio"/> 4) I-NET ตอนต้น     | <input type="radio"/> 5) I-NET ตอนกลาง | <input type="radio"/> 6) I-NET ตอนปลาย |
| <input type="radio"/> 7) N-NET ประถมศึกษา | <input type="radio"/> 8) N-NET ม.ต้น   | <input type="radio"/> 9) N-NET ม.ปลาย  |
| <input type="radio"/> 10) V-NET ปวช. ปี 3 | <input type="radio"/> 11) B-NET ม.ต้น  | <input type="radio"/> 12) B-NET ม.ปลาย |
- ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. บ้างหรือไม่
 ☐ 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2.1) โทรทัศน์/วิทยุ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา    |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง    |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th) |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ) <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (<a href="https://www.facebook.com/nietsofficial/">https://www.facebook.com/nietsofficial/</a>)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)</td> </tr> </table> |                                                               | <input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. ( <a href="https://www.facebook.com/nietsofficial/">https://www.facebook.com/nietsofficial/</a> ) | <input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.) | <input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official) |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. ( <a href="https://www.facebook.com/nietsofficial/">https://www.facebook.com/nietsofficial/</a> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ) <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์</td> <td><input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก</td> <td><input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม</td> <td><input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิตัล</td> <td><input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....</td> </tr> </table>        |                                                               | <input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก                                           | <input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)               | <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม | <input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิตัล | <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |
| <input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก                       | <input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)                                                                                             |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิตัล                       | <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                                                                        |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
| <input type="checkbox"/> 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                  |                                            |                                         |                                                         |
- ☐ 2) ไม่รู้

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

## 8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

| ที่                                         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                             |                                                                                                                                            | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย (*เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)                                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) |                                                                                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการสอบได้                                                                                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ              |                                                                                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/ แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                                               | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                                   |                                                                                                  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 2                                                 | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                                 | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอ เม้าส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                                 | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                                 | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                                                 | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing)</b> |                                                                                                  |                  |            |                |             |                       |
| 1                                                 | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการทดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                                 | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                                 | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                                 | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|             |                                                                                    | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านเนื้อหา |                                                                                    |                  |            |                |             |                       |
| 1           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตาม ความต้องการ                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4           | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                    | ประเด็นความพึงพอใจ                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                        |                                                                         | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการออกแบบ          |                                                                         |                  |            |                |             |                       |
| 1                      | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                      | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                      | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                      | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                      | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                      | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7                      | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการให้บริการ       |                                                                         |                  |            |                |             |                       |
| 1                      | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงาน ผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error) | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                      | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ |                                                                         |                  |            |                |             |                       |
| 1                      | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                      | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง
 ☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง
 ☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง



☐ 4) เชื่อมั่นมาก

☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด

☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด

☐ 2) เชื่อมั่นน้อย

☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง

☐ 4) เชื่อมั่นมาก

☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

14. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด

☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด

☐ 2) เชื่อมั่นน้อย

☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง

☐ 4) เชื่อมั่นมาก

☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

15. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

☐ 1) มี (โปรดระบุ) .....

.....

☐ 2) ไม่มี

16. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

.....

.....

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ๑๑๑

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบ</b><br/> <b>ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b><br/> <b>สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ 1) อายุ 16 – 20 ปี ☐ 2) อายุ 21 – 25 ปี ☐ 3) อายุ 26 – 30 ปี ☐ 4) อายุ 31 – 35 ปี  
☐ 5) อายุ 36 – 40 ปี ☐ 6) อายุ 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา  
☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก
4. ประเภทหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่  
☐ 1) หน่วยงานภาครัฐ ☐ 2) องค์กรธุรกิจ/บริษัท  
☐ 3) สถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัย (โปรดระบุ)  
☐ 3.1) รัฐบาล ☐ 3.2) เอกชน  
☐ 4) ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
5. ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด.....
6. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. บ้างหรือไม่  
☐ 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  

☐ 2.1) โทรทัศน์/วิทยุ

☐ 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา

☐ 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่

☐ 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง

☐ 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)

☐ 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)

☐ 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ)  

☐ 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (<https://www.facebook.com/nietsofficial/>)

☐ 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)

☐ 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets\_official)

☐ 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ)  

☐ 2.8.1) ไลน์

☐ 2.8.2) เฟซบุ๊ก

☐ 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)

☐ 2.8.4) อินสตาแกรม

☐ 2.8.5) ดิกด็อก

☐ 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

☐ 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

☐ 2) ไม่รู้

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

### 7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

| ที่                                         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                             |                                                                                                               | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย                                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                           | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) |                                                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                            |                                                                                                                                                  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ             |                                                                                                                                                  |                  |            |                |             |                       |
| 1                                          | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/<br>แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/<br>และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                          | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้<br>ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                          | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                          | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ความสะอาดในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ<br>โรงอาหาร                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                          | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน<br>ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                                          | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) |                                                                                                                                                  |                  |            |                |             |                       |
| 1                                          | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login)<br>ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                          | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                          | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                          | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                 | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|             |                                                                    | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านเนื้อหา |                                                                    |                  |            |                |             |                       |
| 1           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>ชัดเจน และน่าเชื่อถือ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตาม<br>ความต้องการ                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                       | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                           |                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 3                         | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                         | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการออกแบบ</b>      |                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                         | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                         | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                         | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                         | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7                         | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>   |                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>การนำไปใช้ประโยชน์</b> |                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

9. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด      ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย      ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก      ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษา ความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด      ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย      ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก      ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้อง และน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด      ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย      ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก      ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

**ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบัน ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

14. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการ จัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

- ☐ 1) มี (โปรดระบุ) .....

.....

- ☐ 2) ไม่มี

15. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐาน การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

.....

.....

.....

@@@ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ @@@

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <b>แบบสอบถามความพึงพอใจ</b><br><b>แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบ</b><br><b>ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ</b><br><b>สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก
- อายุ ☐ 1) อายุ 16 – 20 ปี ☐ 2) อายุ 21 – 25 ปี ☐ 3) อายุ 26 – 30 ปี ☐ 4) อายุ 31 – 35 ปี  
☐ 5) อายุ 36 – 40 ปี ☐ 6) อายุ 41 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา  
☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก
- ประเภทหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่  
☐ 1) หน่วยงานภาครัฐ ☐ 2) องค์กรธุรกิจ/บริษัท  
☐ 3) สถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย (โปรดระบุ)  
☐ 3.1) รัฐบาล ☐ 3.2) เอกชน  
☐ 4) ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน ☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
- ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด.....
- ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ. บ้างหรือไม่  
☐ 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
☐ 2.1) โทรทัศน์/วิทยุ ☐ 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา  
☐ 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ ☐ 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง  
☐ 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th) ☐ 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)  
☐ 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ)  
☐ 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (<https://www.facebook.com/nietsofficial/>)  
☐ 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)  
☐ 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets\_official)  
☐ 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ)  
☐ 2.8.1) ไลน์ ☐ 2.8.2) เฟซบุ๊ก ☐ 2.8.3) แอ็กซ์ (ทวิตเตอร์)  
☐ 2.8.4) อินสตาแกรม ☐ 2.8.5) ดิจิต็อก ☐ 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....  
☐ 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
- ☐ 2) ไม่รู้

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

### 7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

| ที่                                         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                             |                                                                                                               | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ  |                                                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                           | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                     |                                                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย                                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                           | การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ) |                                                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                                           | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                           | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                           | เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                           | เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |



| ที่                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                            |                                                                                                                                                  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ             |                                                                                                                                                  |                  |            |                |             |                       |
| 1                                          | มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/<br>แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/<br>และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                          | ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้<br>ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                          | ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>เช่น หน้าจอ เม้าส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                          | ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ความสะอาดในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ<br>โรงอาหาร                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                          | สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน<br>ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                                          | ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing) |                                                                                                                                                  |                  |            |                |             |                       |
| 1                                          | ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login)<br>ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                          | รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                          | ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                          | เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                 | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|             |                                                                    | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านเนื้อหา |                                                                    |                  |            |                |             |                       |
| 1           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>ชัดเจน และน่าเชื่อถือ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตาม<br>ความต้องการ                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                       | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                           |                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 3                         | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                         | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการออกแบบ</b>      |                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                         | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                         | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                         | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                         | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7                         | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>   |                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>การนำไปใช้ประโยชน์</b> |                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

9. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษา ความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้อง และน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบัน ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

14. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการ จัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

- ☐ 1) มี (โปรดระบุ) .....

.....

- ☐ 2) ไม่มี

15. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐาน การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

.....  
.....  
.....

@@@ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ @@@



**แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบ  
ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ  
สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ**

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ 1) อายุต่ำกว่า 16 ปี ☐ 2) อายุ 16 – 20 ปี ☐ 3) อายุ 21 – 25 ปี ☐ 4) อายุ 26 – 30 ปี  
☐ 5) อายุ 31 – 35 ปี ☐ 6) อายุ 36 – 40 ปี ☐ 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพและระดับการศึกษา**

☐ 3.1) นักเรียน/นักศึกษา

➤ กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้น (โปรดระบุ)

- ☐ 1) ระดับประถมศึกษา ☐ 2) ระดับมัธยมศึกษา  
☐ 3) ระดับปริยัติธรรม ☐ 4) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)  
☐ 5) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ 6) ระดับปริญญาตรี

☐ 3.2) ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา ☐ 3.3) บุคลากรหน่วยงานของรัฐ

☐ 3.4) นักวิจัย/นักวิชาการ ☐ 3.5) ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป

☐ 3.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

➤ กำลังศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด (โปรดระบุ)

- ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า ☐ 2) ปริญญาตรี  
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก

**4. ท่านใช้ช่องทางใดในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ☐ 1) โทรศัพท์ (Call Center 02-217-3800) ☐ 2) โทรสาร (Fax 02-219-2996)  
☐ 3) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th) ☐ 4) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)  
☐ 5) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets\_official)  
☐ 6) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsofficial/)  
☐ 7) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)  
☐ 8) ด้วยตนเองที่ สทศ.  
☐ 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. ท่านขอข้อมูลประเภทใดจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

6. ท่านขอข้อมูลจาก สทศ. เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน
- ☐ 2) เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัย/งานวิชาการ
- ☐ 3) เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ
- ☐ 4) ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ
- ☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                            |                                                                                                 | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ |                                                                                                 |                  |            |                |             |                       |
| 1                                          | การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                          | สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                          | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                          | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                    |                                                                                                 |                  |            |                |             |                       |
| 1                                          | การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                          | ขั้นตอนที่ให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                          | ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                     | ประเด็นความพึงพอใจ                                                            | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                         |                                                                               | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ |                                                                               |                  |            |                |             |                       |
| 1                       | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                       | เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                       | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่              | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                  |                                                                                    | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านเนื้อหา      |                                                                                    |                  |            |                |             |                       |
| 1                | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตาม ความต้องการ                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                | ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการออกแบบ    |                                                                                    |                  |            |                |             |                       |
| 1                | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7                | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการให้บริการ |                                                                                    |                  |            |                |             |                       |
| 1                | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงาน ผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                    | ประเด็นความพึงพอใจ                                                  | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                        |                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 2                      | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error) | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ |                                                                     |                  |            |                |             |                       |
| 1                      | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                      | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

9. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปรงใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

**ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบัน  
ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

13. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติม  
การให้บริการที่ท่านได้รับในครั้งนี้อย่างไร

☐ 1) มี (โปรดระบุ) .....

.....

☐ 2) ไม่มี

14. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐาน  
การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

.....

.....

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ๑๑๑





**แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารจัดการทดสอบ  
ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ  
สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ**

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอยืนยันว่าข้อมูลความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลสำรวจจะเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ 1) อายุต่ำกว่า 16 ปี ☐ 2) อายุ 16 – 20 ปี ☐ 3) อายุ 21 – 25 ปี ☐ 4) อายุ 26 – 30 ปี  
☐ 5) อายุ 31 – 35 ปี ☐ 6) อายุ 36 – 40 ปี ☐ 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา  
☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก
4. ประเภทสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ☐ 1) รัฐบาล ☐ 2) เอกชน
5. ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบที่สนามสอบใดในครั้งนี้  
ชื่อสนามสอบ ..... จังหวัด .....
6. ท่านเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบประเภทใดในครั้งนี้  
☐ 1) O-NET ป.6 ☐ 2) O-NET ม.3 ☐ 3) O-NET ม.6  
☐ 4) I-NET ตอนต้น ☐ 5) I-NET ตอนกลาง ☐ 6) I-NET ตอนปลาย  
☐ 7) N-NET ประถมศึกษา ☐ 8) N-NET ม.ต้น ☐ 9) N-NET ม.ปลาย  
☐ 10) V-NET ปวช. ปี 3 ☐ 11) B-NET ม.ต้น ☐ 12) B-NET ม.ปลาย  
☐ 13) สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลฯ ☐ 14) ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W)
7. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ครั้งนี้
  - 7.1) ระดับศูนย์สอบ  
☐ 1) ประธานศูนย์สอบ ☐ 2) รองประธานศูนย์สอบ  
☐ 3) คณะทำงานประสานงานการจัดสอบ ☐ 4) คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ  
☐ 5) คณะทำงานการเงินและบัญชี ☐ 6) ตัวแทนศูนย์สอบ  
☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
  - 7.2) ระดับสนามสอบ  
☐ 1) หัวหน้าสนามสอบ ☐ 2) กรรมการกลาง  
☐ 3) กรรมการคุมสอบ ☐ 4) เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ  
☐ 5) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ☐ 6) เจ้าหน้าที่พยาบาล  
☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
8. ท่านมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มาแล้วกี่ปี ..... ปี

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

## 9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

| ที่                                                               | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                                                   |                                                                                                              | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร           |                                                                                                              |                  |            |                |             |                       |
| 1                                                                 | มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบาย และข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                                                 | มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบ ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                                                 | ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม (อีเมล โทรศัพท์ กลุ่มไลน์ จดหมาย)                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                                                 | ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสารการจัดสอบ                                                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                                                 | ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ (จาก สทศ.)                                |                                                                                                              |                  |            |                |             |                       |
| 1                                                                 | การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                                                 | มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่าง คณะทำงานทุกระดับ                                                    | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                                                 | ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอน และวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่าง ชัดเจน                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                                                 | มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงาน ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                                                                 | หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผล การปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.) |                                                                                                              |                  |            |                |             |                       |
| 1                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                                                                 | เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                                                                 | เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน ได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                                                                 | เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม                                                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                             | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                                 |                                                                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
|                                 | ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                                                            |                  |            |                |             |                       |
| 5                               | เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                               | กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการบริหารจัดการทดสอบ</b> |                                                                                                                                   |                  |            |                |             |                       |
| 1                               | การบริหารการจัดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                             | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                               | การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                               | การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เพียงตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                               | การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                               | การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                               | ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

10. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

| ที่         | ประเด็นความพึงพอใจ                                              | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|             |                                                                 | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| ด้านเนื้อหา |                                                                 |                  |            |                |             |                       |
| 1           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                   | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3           | ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่                       | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|                           |                                                                                        | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 4                         | ข้อมูลที่น่าเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ<br>มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการออกแบบ</b>      |                                                                                        |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                        | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3                         | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ<br>มีความชัดเจน                       | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4                         | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน<br>และการสืบค้น                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 5                         | ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6                         | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7                         | มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                          | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>   |                                                                                        |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงาน<br>ผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)             | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                 | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| <b>การนำไปใช้ประโยชน์</b> |                                                                                        |                  |            |                |             |                       |
| 1                         | ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                      | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2                         | ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                              | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

11. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ  
(องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

| ที่ | ประเด็นความพึงพอใจ                                               | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-----|------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|     |                                                                  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 1   | มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 2   | ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบ<br>ใช้งานง่าย             | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 3   | รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                         | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 4   | รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ<br>มีความชัดเจน | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

| ที่ | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                    | ระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|     |                                                                                       | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
| 5   | การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวก<br>ต่อการใช้งาน                     | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 6   | ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File)<br>และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 7   | มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการ<br>ทดสอบมีความผิดพลาด (Error)           | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |
| 8   | ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 5                | 4          | 3              | 2           | 1                     |

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ.  
อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ.  
อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

14. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ  
เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

15. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล  
แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษา  
ความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด
 ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย
 ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก
 ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

16. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด (เฉพาะผู้ที่ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing))

- ☐ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด      ☐ 2) เชื่อมั่นน้อย      ☐ 3) เชื่อมั่นปานกลาง  
☐ 4) เชื่อมั่นมาก      ☐ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

17. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมนโยบายการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

- ☐ 1) มี (โปรดระบุ) .....

.....

.....

- ☐ 2) ไม่มี

18. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

.....

.....

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ๑๑๑

ภาคผนวก ข  
ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

## ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ (Index of Item Objective Congruence : IOC) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ซึ่งได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- |                                         |                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.วิชาชา ภูจินดา        | อาจารย์ประจำคณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์        |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตรระวี | อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รติพร ถึงฝั่ง  | อาจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและยุทธศาสตร์การบริหาร<br>สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีดังนี้

| คะแนน | ความหมาย                                                                          |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| +1    | ท่าน <u>แน่ใจ</u> ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ             |
| 0     | ท่าน <u>ไม่แน่ใจ</u> ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ          |
| -1    | ท่าน <u>แน่ใจ</u> ว่าข้อคำถาม <u>ไม่</u> มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ |

สามารถหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ได้จากสูตร

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

เมื่อ  $R_i$  แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่  $i$

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คะแนนที่ได้จะต้องมีคะแนนมากกว่า 0.50 ขึ้นไป ข้อคำถามข้อนั้นจึงจะนำไปใช้ได้ จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจค่าคะแนน IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม ดังนั้น แบบสอบถามทุกชุดสามารถนำไปใช้ในการสำรวจได้ ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังนี้



## แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ

| ข้อ<br>ที่             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |    |    |            |            |
| 1.                     | เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย <input type="radio"/> 2) หญิง <input type="radio"/> 3) เพศทางเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 2.                     | อายุ <input type="radio"/> 1) อายุ 10 – 15 ปี <input type="radio"/> 2) อายุ 16 – 20 ปี <input type="radio"/> 3) อายุ 21 – 25 ปี<br><input type="radio"/> 4) อายุ 26 – 30 ปี <input type="radio"/> 5) อายุ 31 – 35 ปี <input type="radio"/> 6) อายุ 36 – 40 ปี<br><input type="radio"/> 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 3.                     | ประเภทสถานศึกษาของท่าน <input type="radio"/> 1) รัฐบาล <input type="radio"/> 2) เอกชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 4.                     | ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 5.                     | ประเภทการทดสอบ<br><input type="radio"/> 1) การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil)<br><input type="radio"/> 2) การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 6.                     | ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในครั้งนี้<br><input type="radio"/> 1) O-NET ป.6 <input type="radio"/> 2) O-NET ม.3 <input type="radio"/> 3) O-NET ม.6<br><input type="radio"/> 4) I-NET ตอนต้น <input type="radio"/> 5) I-NET ตอนกลาง <input type="radio"/> 6) I-NET ตอนปลาย<br><input type="radio"/> 7) N-NET ประถมศึกษา <input type="radio"/> 8) N-NET ม.ต้น <input type="radio"/> 9) N-NET ม.ปลาย<br><input type="radio"/> 10) V-NET ปวช. ปี 3 <input type="radio"/> 11) B-NET ม.ต้น <input type="radio"/> 12) B-NET ม.ปลาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 7.                     | ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ.<br>บ้างหรือไม่<br><input type="radio"/> 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 2.1) โทรศัพท์/วิทยุ <input type="checkbox"/> 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา<br><input type="checkbox"/> 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ <input type="checkbox"/> 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง<br><input type="checkbox"/> 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsoffi)<br><input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)<br><input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)<br><input type="checkbox"/> 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์ <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก<br><input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์) <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม<br><input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิต็อก <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....<br><input type="checkbox"/> 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่รู้ | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                       | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                 | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                    | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ            |    |    |      |                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|----|----|------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                  |                                                                                                                           | 1                               | 2          | 3                  |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ                          |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 8.                                                                                                               | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                               |                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ                |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
|                                                                                                                  |                                                                                                                           | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |    |    |      |                                                                                 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                                                                       |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                           |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                               |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | 0  | 0.67 | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>การให้บริการ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>มีช่องทางที่<br>หลากหลาย |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                          |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย (*เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)                                     |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                       |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 3. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 4. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                                                                      |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบและระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                         |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                               |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                       |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|----------------------------------|
|            |                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            |                                                                                                                                                         | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                  |
|            | 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น<br>ระหว่างการสอบได้                                                                                           |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง<br>ที่สุภาพ                                                                                                  |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/<br>แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/<br>รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ<br>ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น<br>โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย<br>ตรงตามผังที่นั่งสอบ                                             |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | 3. ความเพียงพอและความเหมาะสม<br>ของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ<br>เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                              |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | 4. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มี<br>เสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                         |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            |                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
| 9.         | ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด                     |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            |                                                                                                                                                         | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                  |
|            | ด้านเนื้อหา                                                                                                                                             |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ<br>มีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                                                  |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                                |
|            | 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ<br>ตรงตามความต้องการ                                                                                                    |                  |            |                    |             |                                 | +1 | 0  | +1         | 0.67                             |
|            |                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            | “ความ<br>ต้องการ”<br>ควรขยายความ |

| ข้อ<br>ที่                                   | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                            |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ              |                         |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|-------------------------|-------------------------|
|                                              |                                                                                      |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                         |                         |
|                                              | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                         |                         |
|                                              |                                                                                      | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                         |                         |
|                                              | 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                         |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | ด้านการออกแบบ                                                                        |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                         |                         |
|                                              | 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                   |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงามและทันสมัย                                           |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                     |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                            |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                     |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือและโปร่งใส                                      |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | ด้านการให้บริการ                                                                     |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                         |                         |
|                                              | 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1                       |                         |
|                                              | การนำไปใช้ประโยชน์                                                                   |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                         |                         |
|                                              | 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                 |                  |            |                    |             |                                 | 0  | +1 | +1         | 0.67                    | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ |                                                                                      |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ |                         |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                                  | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                               | 2  | 3  |            |                                                      |
| ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |    |    |            |                                                      |
| 10.                                                                                                                         | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส<br>สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย            ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก            ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                                  | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>โปร่งใส ไม่มี<br>การทุจริต |
| 11.                                                                                                                         | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้อง<br>และน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย            ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก            ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 12.                                                                                                                         | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ<br>การจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติ<br>และนานาชาติ อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย            ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก            ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                   | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 13.                                                                                                                         | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง<br>การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบ<br>ที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย<br>ที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย            ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก            ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |    |    |            |                                                      |
| 14.                                                                                                                         | ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร<br>○ 1) มี (โปรดระบุ) .....<br>○ 2) ไม่มี                                                                                                                                                                                                                   | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 15.                                                                                                                         | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการให้บริการ<br>ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                      | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |

## แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล

| ข้อ<br>ที่             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |    |    |            |            |
| 1.                     | เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย <input type="radio"/> 2) หญิง <input type="radio"/> 3) เพศทางเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 2.                     | อายุ <input type="radio"/> 1) อายุ 10 – 15 ปี <input type="radio"/> 2) อายุ 16 – 20 ปี <input type="radio"/> 3) อายุ 21 – 25 ปี<br><input type="radio"/> 4) อายุ 26 – 30 ปี <input type="radio"/> 5) อายุ 31 – 35 ปี <input type="radio"/> 6) อายุ 36 – 40 ปี<br><input type="radio"/> 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 3.                     | ประเภทสถานศึกษาของท่าน <input type="radio"/> 1) รัฐบาล <input type="radio"/> 2) เอกชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 4.                     | ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้อยู่ที่..... จังหวัด .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 5.                     | ประเภทการทดสอบ<br><input type="radio"/> 1) การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil)<br><input type="radio"/> 2) การทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 6.                     | ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในครั้งนี้อยู่<br><input type="radio"/> 1) O-NET ป.6 <input type="radio"/> 2) O-NET ม.3 <input type="radio"/> 3) O-NET ม.6<br><input type="radio"/> 4) I-NET ตอนต้น <input type="radio"/> 5) I-NET ตอนกลาง <input type="radio"/> 6) I-NET ตอนปลาย<br><input type="radio"/> 7) N-NET ประถมศึกษา <input type="radio"/> 8) N-NET ม.ต้น <input type="radio"/> 9) N-NET ม.ปลาย<br><input type="radio"/> 10) V-NET ปวช. ปี 3 <input type="radio"/> 11) B-NET ม.ต้น <input type="radio"/> 12) B-NET ม.ปลาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 7.                     | ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ.<br>บ้างหรือไม่<br><input type="radio"/> 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 2.1) โทรศัพท์/วิทยุ <input type="checkbox"/> 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา<br><input type="checkbox"/> 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ <input type="checkbox"/> 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง<br><input type="checkbox"/> 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsoffi)<br><input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)<br><input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)<br><input type="checkbox"/> 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์ <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก<br><input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์) <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม<br><input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิตัล <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....<br><input type="checkbox"/> 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่รู้ | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                       | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                 | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                    | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ            |    |    |      |                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|----|----|------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                  |                                                                                                                           | 1                               | 2          | 3                  |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ                          |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 8.                                                                                                               | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                               |                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ                |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
|                                                                                                                  |                                                                                                                           | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |    |    |      |                                                                                 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                                                                       |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                           |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                               |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | 0  | 0.67 | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>การให้บริการ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>มีช่องทางที่<br>หลากหลาย |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                          |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย (*เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)                                     |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                       |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 3. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 4. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                                                                      |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                 |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบและระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                         |                                                                                                                           |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                               |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|-----------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                     |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            |                                                                                                                                                         | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                     |
|            | 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น<br>ระหว่างการสอบได้                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง<br>ที่สุภาพ                                                                                                  |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            | 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/<br>แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/<br>รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ<br>ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น<br>โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. ความเพียงพอและความเหมาะสม<br>ของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ<br>เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                              |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มี<br>เสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัด<br>สอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                             |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing)                                                                                                              |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการทดสอบ<br>(Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>ใช้งานง่าย<br>ไม่ยุ่งยาก  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน<br>และใช้งานง่าย                                                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>ใช้งานง่าย<br>เป็น เข้าใจง่าย |
|            | 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความ<br>เหมาะสม                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |



| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                        | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                    | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ            |    |    |      |                                  |  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|----|----|------|----------------------------------|--|
|            |                                                                                                                                  | 1                               | 2          | 3                  |             |                       |    |    |      |                                  |  |
| 9.         | ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ                |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            |                                                                                                                                  | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |    |    |      |                                  |  |
|            | ด้านเนื้อหา                                                                                                                      |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ มีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                              |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ ตรงตามความต้องการ                                                                                |                                 |            |                    |             | +1                    | 0  | +1 | 0.67 | “ความ<br>ต้องการ”<br>ควรขยายความ |  |
|            | 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบ มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                                                                    |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์                                             |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | ด้านการออกแบบ                                                                                                                    |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                                                                      |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                                                                 |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                                                                        |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                                                                 |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                                                            |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                                                                 |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | ด้านการให้บริการ                                                                                                                 |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)                                                        |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                            |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |

| ข้อ<br>ที่                                                                             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                      |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
|                                                                                        | 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
| ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
| 10.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>โปร่งใส ไม่มี<br>การทุจริต |
| 11.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 12.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 13.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 14.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                                 | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                              | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                        | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารการจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                        |                                 |    |    |            |            |
| 15.                                                                                                                        | ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร<br><input type="radio"/> 1) มี (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่มี | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 16.                                                                                                                        | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>.....<br>.....                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

### แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)

| ข้อ<br>ที่             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |    |    |            |            |
| 1.                     | เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย <input type="radio"/> 2) หญิง <input type="radio"/> 3) เพศทางเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 2.                     | อายุ <input type="radio"/> 1) อายุ 16 – 20 ปี <input type="radio"/> 2) อายุ 21 – 25 ปี <input type="radio"/> 3) อายุ 26 – 30 ปี<br><input type="radio"/> 4) อายุ 31 – 35 ปี <input type="radio"/> 5) อายุ 36 – 40 ปี <input type="radio"/> 6) อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 3.                     | ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา<br><input type="radio"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า <input type="radio"/> 2) ปริญญาตรี<br><input type="radio"/> 3) ปริญญาโท <input type="radio"/> 4) ปริญญาเอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 4.                     | ประเภทหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่<br><input type="radio"/> 1) หน่วยงานภาครัฐ <input type="radio"/> 2) องค์กรธุรกิจ/บริษัท<br><input type="radio"/> 3) สถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย (โปรดระบุ)<br><input type="radio"/> 3.1) รัฐบาล <input type="radio"/> 3.2) เอกชน<br><input type="radio"/> 4) ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน <input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 5.                     | ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 6.                     | ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ.<br>บ้างหรือไม่<br><input type="radio"/> 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 2.1) โทรศัพท์/วิทยุ <input type="checkbox"/> 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา<br><input type="checkbox"/> 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ <input type="checkbox"/> 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง<br><input type="checkbox"/> 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsoffi<br><input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)<br><input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)<br><input type="checkbox"/> 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์ <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก<br><input type="checkbox"/> 2.8.3) แอ็กส์ (ทวิตเตอร์) <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม<br><input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิต็อก <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....<br><input type="checkbox"/> 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่รู้ | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                       | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                     |  |  |  |                      | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |                    |             | ค่า<br>IOC            | ข้อเสนอแนะ |    |    |      |                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----------------------|---------------------------------|--------------------|-------------|-----------------------|------------|----|----|------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                  |                                                                                                                               |  |  |  |                      | 1                               | 2                  | 3           |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ                          |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
| 7.                                                                                                               | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็น<br>ต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                               |                                                                                                                               |  |  |  | ระดับความพึงพอใจ     |                                 |                    |             |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
|                                                                                                                  |                                                                                                                               |  |  |  | มาก<br>ที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4)                      | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |            |    |    |      |                                                                                 |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                                                                       |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                           |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                             |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | 0  | 0.67 | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>การให้บริการ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>มีช่องทางที่<br>หลากหลาย |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                          |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                     |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 2. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย                                                         |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                       |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 4. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| 5. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                                                                      |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       |            |    |    |      |                                                                                 |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบและระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                         |                                                                                                                               |  |  |  |                      |                                 |                    |             |                       | +1         | +1 | +1 | 1    |                                                                                 |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                               |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|-----------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                     |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            |                                                                                                                                                         | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                     |
|            | 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น<br>ระหว่างการสอบได้                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง<br>ที่สุภาพ                                                                                                  |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            | 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/<br>แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/<br>รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ<br>ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น<br>โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. ความเพียงพอและความเหมาะสม<br>ของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ<br>เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                              |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มี<br>เสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัด<br>สอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                             |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing)                                                                                                              |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการทดสอบ<br>(Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>ใช้งานง่าย<br>ไม่ยุ่งยาก  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน<br>และใช้งานง่าย                                                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>ใช้งานง่าย<br>เป็น เข้าใจง่าย |
|            | 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความ<br>เหมาะสม                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                            | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                    | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ            |    |    |      |                                  |  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|----|----|------|----------------------------------|--|
|            |                                                                                                                                      | 1                               | 2          | 3                  |             |                       |    |    |      |                                  |  |
| 8.         | ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ                |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            |                                                                                                                                      | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |    |    |      |                                  |  |
|            | ด้านเนื้อหา                                                                                                                          |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                                   |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | 0  | +1 | 0.67 | “ความ<br>ต้องการ”<br>ควรขยายความ |  |
|            | 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                                                                         |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์                                                 |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | ด้านการออกแบบ                                                                                                                        |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                                                                   |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                                                                          |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                                                                            |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                                                                |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | ด้านการให้บริการ                                                                                                                     |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)                                                            |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                                |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |

| ข้อ<br>ที่                                                                             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                      |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
|                                                                                        | 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
| ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
| 9.                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย    ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก    ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>โปร่งใส ไม่มี<br>การทุจริต |
| 10.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย    ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก    ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 11.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย    ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก    ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 12.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย    ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก    ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 13.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย    ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก    ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |



| ข้อ<br>ที่                                                                                                              | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                              | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                        | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                        |                                 |    |    |            |            |
| 14.                                                                                                                     | ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร<br><input type="radio"/> 1) มี (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่มี | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 15.                                                                                                                     | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>.....<br>.....                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

### แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)

| ข้อ<br>ที่             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |    |    |            |            |
| 1.                     | เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย <input type="radio"/> 2) หญิง <input type="radio"/> 3) เพศทางเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 2.                     | อายุ <input type="radio"/> 1) อายุ 16 – 20 ปี <input type="radio"/> 2) อายุ 21 – 25 ปี <input type="radio"/> 3) อายุ 26 – 30 ปี<br><input type="radio"/> 4) อายุ 31 – 35 ปี <input type="radio"/> 5) อายุ 36 – 40 ปี <input type="radio"/> 6) อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 3.                     | ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา<br><input type="radio"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า <input type="radio"/> 2) ปริญญาตรี<br><input type="radio"/> 3) ปริญญาโท <input type="radio"/> 4) ปริญญาเอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 4.                     | ประเภทหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่<br><input type="radio"/> 1) หน่วยงานภาครัฐ <input type="radio"/> 2) องค์กรธุรกิจ/บริษัท<br><input type="radio"/> 3) สถาบันทางการศึกษา/มหาวิทยาลัย (โปรดระบุ)<br><input type="radio"/> 3.1) รัฐบาล <input type="radio"/> 3.2) เอกชน<br><input type="radio"/> 4) ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน <input type="radio"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 5.                     | ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 6.                     | ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดทดสอบของ สทศ.<br>บ้างหรือไม่<br><input type="radio"/> 1) รู้ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 2.1) โทรศัพท์/วิทยุ <input type="checkbox"/> 2.2) ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานศึกษา<br><input type="checkbox"/> 2.3) แผ่นพับ/เอกสารเผยแพร่ <input type="checkbox"/> 2.4) เพื่อน ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง<br><input type="checkbox"/> 2.5) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.6) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 2.7) สื่อสังคมออนไลน์ของ สทศ. (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.7.1) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsoffi)<br><input type="checkbox"/> 2.7.2) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)<br><input type="checkbox"/> 2.7.3) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)<br><input type="checkbox"/> 2.8) สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป (โปรดระบุ)<br><input type="checkbox"/> 2.8.1) ไลน์ <input type="checkbox"/> 2.8.2) เฟซบุ๊ก<br><input type="checkbox"/> 2.8.3) เอ็กซ์ (ทวิตเตอร์) <input type="checkbox"/> 2.8.4) อินสตาแกรม<br><input type="checkbox"/> 2.8.5) ดิจิต็อก <input type="checkbox"/> 2.8.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....<br><input type="checkbox"/> 2.9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่รู้ | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

| ข้อ<br>ที่                                                                              | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                 |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|-------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                         |                                                                                                                           |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                             |  |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                           |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                             |  |
| 7.                                                                                      | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                             |  |
|                                                                                         | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                             |  |
|                                                                                         |                                                                                                                           | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                             |  |
|                                                                                         | ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                                                                                |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                             |  |
|                                                                                         | 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                            |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับข้อความการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีช่องทางที่หลากหลาย |  |
|                                                                                         | 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                 |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                   |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                             |  |
|                                                                                         | 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                              |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 2. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวก และเข้าถึงง่าย                                                                  |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบมีความชัดเจน                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 4. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | 5. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |
|                                                                                         | ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่คุมสอบ)                                                                               |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                             |  |
|                                                                                         | 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบและระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                  |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                             |  |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                               |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|-----------------------------------------------------|
|            |                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                     |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            |                                                                                                                                                         | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                     |
|            | 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น<br>ระหว่างการสอบได้                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง<br>ที่สุภาพ                                                                                                  |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            | 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/<br>แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/<br>รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ<br>ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น<br>โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ<br>เช่น หน้าจอ เมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. ความเพียงพอและความเหมาะสม<br>ของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ<br>เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                              |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มี<br>เสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัด<br>สอบมีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                             |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | ด้านการใช้งานระบบดิจิทัล (Digital Testing)                                                                                                              |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                     |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการทดสอบ<br>(Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>ใช้งานง่าย<br>ไม่ยุ่งยาก  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน<br>และใช้งานง่าย                                                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>ใช้งานง่าย<br>เป็น เข้าใจง่าย |
|            | 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |
|            | 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความ<br>เหมาะสม                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                     |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                            |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                       |  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|----------------------------------|--|
|            |                                                                                                                                      |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                  |  |
| 8.         | ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |  |
|            |                                                                                                                                      | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                  |  |
|            | ด้านเนื้อหา                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |  |
|            | 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                                   |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | 0  | +1 | 0.67       | “ความ<br>ต้องการ”<br>ควรขยายความ |  |
|            | 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์                                                 |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | ด้านการออกแบบ                                                                                                                        |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |  |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                                                                   |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                                                                            |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                                                                     |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | ด้านการให้บริการ                                                                                                                     |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |  |
|            | 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)                                                            |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |
|            | 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |  |

| ข้อ<br>ที่                                                                             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                      |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
|                                                                                        | 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
| ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
| 9.                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>โปร่งใส ไม่มี<br>การทุจริต |
| 10.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 11.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                               |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 12.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| 13.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                                     | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)                                                                                                                                                 | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                           | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบ<br>ทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                           |                                 |    |    |            |            |
| 14.                                                                                                                            | ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร<br><input type="radio"/> 1) มี (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่มี | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 15.                                                                                                                            | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการ<br>ทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>.....<br>.....                                                                    | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

**แบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ**  
(ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.)

| ข้อ<br>ที่                    | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้ที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                       |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|--------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                               | 2  | 3  |            |                                                  |
| <b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |    |    |            |                                                  |
| 1.                            | เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย <input type="radio"/> 2) หญิง <input type="radio"/> 3) เพศทางเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                  |
| 2.                            | อายุ <input type="radio"/> 1) อายุต่ำกว่า 16 ปี <input type="radio"/> 2) อายุ 16 – 20 ปี <input type="radio"/> 3) อายุ 21 – 25 ปี<br><input type="radio"/> 4) อายุ 26 – 30 ปี <input type="radio"/> 5) อายุ 31 – 35 ปี <input type="radio"/> 6) อายุ 36 – 40 ปี<br><input type="radio"/> 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                  |
| 3.                            | สถานภาพและระดับการศึกษา<br><input type="radio"/> 3.1) นักเรียน/นักศึกษา<br>➤ กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้น (โปรดระบุ)<br><input type="radio"/> 1) ระดับประถมศึกษา <input type="radio"/> 2) ระดับมัธยมศึกษา<br><input type="radio"/> 3) ระดับปริยัติธรรม <input type="radio"/> 4) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)<br><input type="radio"/> 5) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)<br><input type="radio"/> 6) ระดับปริญญาตรี<br><input type="radio"/> 3.2) ครู/อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา <input type="radio"/> 3.3) บุคลากรหน่วยงานของรัฐ<br><input type="radio"/> 3.4) นักวิจัย/นักวิชาการ <input type="radio"/> 3.5) ผู้ปกครอง/บุคคลทั่วไป<br><input type="radio"/> 3.6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....<br>➤ การศึกษาที่สำเร็จในระดับสูงสุด (โปรดระบุ)<br><input type="radio"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า <input type="radio"/> 2) ปริญญาตรี<br><input type="radio"/> 3) ปริญญาโท <input type="radio"/> 4) ปริญญาเอก | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | ตัวเลือกที่<br>3.2 - 3.5<br>ควรบอก<br>“โปรดระบุ” |
| 4.                            | ท่านใช้ช่องทางใดในการขอข้อมูลการทดสอบจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 1) โทรศัพท์ (Call Center 02-217-3800)<br><input type="checkbox"/> 2) โทรสาร (Fax 02-219-2996)<br><input type="checkbox"/> 3) อีเมล สทศ. (webmaster@niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 4) เว็บไซต์ สทศ. (www.niets.or.th)<br><input type="checkbox"/> 5) ทวิตเตอร์ สทศ. (@niets_official)<br><input type="checkbox"/> 6) เฟซบุ๊ก สทศ. (https://www.facebook.com/nietsofficial/)<br><input type="checkbox"/> 7) ไลน์ออฟฟิเชียล สทศ. (Line Official Account @สทศ.)<br><input type="checkbox"/> 8) ด้วยตนเองที่ สทศ.<br><input type="checkbox"/> 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                                                                                                                                                                                                                      | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                  |



| ข้อ<br>ที่                                                                           | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้ที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1                               | 2          | 3              |             |                                                                                 |
| 5.                                                                                   | ท่านขอข้อมูลประเภทใดจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 1) แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ<br><input type="checkbox"/> 2) แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน<br><input type="checkbox"/> 3) การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE<br><input type="checkbox"/> 4) การประกาศผลสอบ<br><input type="checkbox"/> 5) รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ<br><input type="checkbox"/> 6) การวิจัย/งานวิชาการ<br><input type="checkbox"/> 7) ขอดูกระดาษคำตอบ<br><input type="checkbox"/> 8) การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS: Reporting Service System)<br><input type="checkbox"/> 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... | +1                              | +1         | +1             | 1           |                                                                                 |
| 6.                                                                                   | ท่านขอข้อมูลจาก สทศ. เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)<br><input type="checkbox"/> 1) เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน<br><input type="checkbox"/> 2) เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัย/งานวิชาการ<br><input type="checkbox"/> 3) เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ<br><input type="checkbox"/> 4) ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ<br><input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                                                                                                                                                                                           | +1                              | +1         | +1             | 1           |                                                                                 |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             |                                                                                 |
| 7.                                                                                   | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |            |                |             |                                                                                 |
| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ                |            |                |             |                                                                                 |
|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1)                                                               |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             |                                                                                 |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบมีความชัดเจน ครบถ้วน               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             | +1 +1 +1 1                                                                      |
| 2. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             | +1 +1 +1 1                                                                      |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             | +1 +1 0 0.67                                                                    |
| 4. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             | +1 +1 +1 1                                                                      |
|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |            |                |             | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>การให้บริการ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>มีช่องทางที่<br>หลากหลาย |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้ที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)                                                      |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|----------------------------------|
|            |                                                                                                                                     |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            |                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                  |
|            | ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                             |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | 1. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 2. ขั้นตอนที่ทำให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                                                               |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 3. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                                                        |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                                                             |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | 1. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ                                                                              |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            |                                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                  |
|            | ด้านเนื้อหา                                                                                                                         |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                  |
|            | 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                                  |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | 0  | +1 | 0.67       | “ความ<br>ต้องการ”<br>ควรขยายความ |
|            | 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                                                                        |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |
|            | 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                  |

| ข้อ<br>ที่                                                                             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้ที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)                                                                                                                                               |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                              |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                      |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                              | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | ด้านการออกแบบ                                                                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผล<br>การทดสอบใช้งานง่าย                                                                                                                                                                       |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม<br>และทันสมัย                                                                                                                                                                               |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู<br>ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                                                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวก<br>ต่อการใช้งาน และการสืบค้น                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                                                                                                                                                             |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 6. มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ<br>และโปร่งใส                                                                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | ด้านการให้บริการ                                                                                                                                                                                                             |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบ<br>รายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                                                                                                                    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | การนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                           |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถ<br>นำไปใช้อ้างอิงได้                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
|                                                                                        | 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้<br>ต่อยอดได้                                                                                                                                                                             |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
| ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                              |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
| 9.                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส<br>สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด ○ 2) เชื่อมั่นน้อย ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด    |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>โปร่งใส ไม่มี<br>การทุจริต |
| 10.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้อง<br>และน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด ○ 2) เชื่อมั่นน้อย ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                           | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ (ผู้ที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| 11.                                                                                                                  | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 12.                                                                                                                  | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |    |    |            |            |
| 13.                                                                                                                  | ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร<br><input type="radio"/> 1) มี (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                              | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 14.                                                                                                                  | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

**แบบสอบถามกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ**  
(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)

| ข้อ<br>ที่                    | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|----------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1                               | 2  | 3  |            |                                              |
| <b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |    |    |            |                                              |
| 1.                            | เพศ <input type="radio"/> 1) ชาย <input type="radio"/> 2) หญิง <input type="radio"/> 3) เพศทางเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |
| 2.                            | อายุ <input type="radio"/> 1) อายุต่ำกว่า 16 ปี <input type="radio"/> 2) อายุ 16 – 20 ปี <input type="radio"/> 3) อายุ 21 – 25 ปี<br><input type="radio"/> 4) อายุ 26 – 30 ปี <input type="radio"/> 5) อายุ 31 – 35 ปี <input type="radio"/> 6) อายุ 36 – 40 ปี<br><input type="radio"/> 7) อายุ 41 ปีขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | บุคลากรไม่ควร<br>มีอายุต่ำกว่า<br>16 - 20 ปี |
| 3.                            | ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา<br><input type="radio"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี/เทียบเท่า <input type="radio"/> 2) ปริญญาตรี<br><input type="radio"/> 3) ปริญญาโท <input type="radio"/> 4) ปริญญาเอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |
| 4.                            | ประเภทสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ <input type="radio"/> 1) รัฐบาล <input type="radio"/> 2) เอกชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |
| 5.                            | ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบที่สนามสอบใด<br>ในครั้งนี ชื่อสนามสอบ .....จังหวัด .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |
| 6.                            | ท่านเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบประเภทใดในครั้งนี<br><input type="radio"/> 1) O-NET ป.6 <input type="radio"/> 2) O-NET ม.3 <input type="radio"/> 3) O-NET ม.6<br><input type="radio"/> 4) I-NET ตอนต้น <input type="radio"/> 5) I-NET ตอนกลาง <input type="radio"/> 6) I-NET ตอนปลาย<br><input type="radio"/> 7) N-NET ประถมศึกษา <input type="radio"/> 8) N-NET ม.ต้น <input type="radio"/> 9) N-NET ม.ปลาย<br><input type="radio"/> 10) V-NET ปวช. ปี 3 <input type="radio"/> 11) B-NET ม.ต้น <input type="radio"/> 12) B-NET ม.ปลาย<br><input type="radio"/> 13) สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลฯ<br><input type="radio"/> 14) ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน (TEC-W)                                                                                                                                                    | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |
| 7.                            | ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา<br>แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ครั้งนี้<br>7.1) ระดับศูนย์สอบ<br><input type="radio"/> 1) ประธานศูนย์สอบ <input type="radio"/> 2) รองประธานศูนย์สอบ<br><input type="radio"/> 3) คณะทำงานประสานงานการจัดสอบ<br><input type="radio"/> 4) คณะทำงานรับ – ส่งแบบทดสอบ <input type="radio"/> 5) คณะกรรมการเงินและบัญชี<br><input type="radio"/> 6) ตัวแทนศูนย์สอบ <input type="radio"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....<br>7.2) ระดับสนามสอบ<br><input type="radio"/> 1) หัวหน้าสนามสอบ <input type="radio"/> 2) กรรมการกลาง<br><input type="radio"/> 3) กรรมการคุมสอบ <input type="radio"/> 4) เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ<br><input type="radio"/> 5) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ <input type="radio"/> 6) เจ้าหน้าที่พยาบาล<br><input type="radio"/> 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |
| 8.                            | ท่านมีประสบการณ์ในการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ<br>(องค์การมหาชน) มาแล้วกี่ปี ..... ปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                              |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                            | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                                             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                    | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ            |    |    |      |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|----|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                       |                                                                                                                               | 1                               | 2          | 3                  |             |                       |    |    |      |                                                                                              |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ                               |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                              |
| 9.                                                                                                                    | ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ในประเด็น<br>ต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                              |
| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                    |                                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ                |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                              |
|                                                                                                                       |                                                                                                                               | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |    |    |      |                                                                                              |
| ด้านการประชาสัมพันธ์และช่องทางการให้บริการ                                                                            |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                              |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตาม<br>นโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                          |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 2. มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์<br>และคู่มือการทดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบ<br>ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ<br>กับ สทศ. มีความเหมาะสม (อีเมล โทรศัพท์<br>กลุ่มไลน์ จดหมาย)                   |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 4. ความหลากหลายของช่องทาง<br>ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                     |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | 0  | 0.67 | ควรปรับ<br>ข้อความ<br>การให้บริการ<br>ข้อมูลข่าวสาร<br>การจัดสอบ<br>มีช่องทางที่<br>หลากหลาย |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร<br>การจัดสอบ                                                                |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ (จาก สทศ.)                                                                                    |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                                                                              |
| 1. การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบ<br>ทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                            |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 2. มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอ<br>ระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ                                                     |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 3. ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอน<br>และวิธีการทำงานแก่คณะกรรมการทุกระดับ<br>อย่างชัดเจน                       |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 4. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน<br>ของคณะกรรมการทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                   |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |
| 5. หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุป<br>ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ                                        |                                                                                                                               |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                                                                              |

| ข้อ<br>ที่                                                                             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                                                           |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|---------------------|
|                                                                                        |                                                                                                                                             |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |            |                     |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |            |                     |
|                                                                                        |                                                                                                                                             | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |            |                     |
|                                                                                        | ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.)                                                                           |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |            |                     |
|                                                                                        | 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ<br>น่าเชื่อถือ                                                                                         |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 2. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสาร<br>ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                   |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อ<br>ประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                              |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 4. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม<br>ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                        |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือ<br>รือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                      |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 6. กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ<br>จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาด<br>หรือปัญหาที่เกิดในระหว่างการจัดสอบได้<br>อย่างทันท่วงที |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | ด้านการบริหารการจัดการทดสอบ                                                                                                                 |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |            |                     |
|                                                                                        | 1. การบริหารการจัดการสอบ มีความโปร่งใส<br>ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                              |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 2. การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน<br>ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                            |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 3. การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน<br>เที่ยงตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                            |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
|                                                                                        | 4. การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง<br>โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                      |                  |            |                    |             |                                 | +1 | 0  | +1         | 0.67       | ควรตัด<br>“โปร่งใส” |
|                                                                                        | 5. การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง<br>และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                         |                  |            |                    |             |                                 | +1 | +1 | +1         | 1          |                     |
| 6. ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพ<br>ของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับ<br>ความเป็นจริง |                                                                                                                                             |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |                     |

| ข้อ<br>ที่ | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                                                    | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |            |                    | ค่า<br>IOC  | ข้อเสนอแนะ            |    |    |      |                                  |  |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|-----------------------|----|----|------|----------------------------------|--|
|            |                                                                                                                                      | 1                               | 2          | 3                  |             |                       |    |    |      |                                  |  |
| 10.        | ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ                |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            |                                                                                                                                      | มากที่สุด<br>(5)                | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |    |    |      |                                  |  |
|            | ด้านเนื้อหา                                                                                                                          |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                                                                   |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | 0  | +1 | 0.67 | “ความ<br>ต้องการ”<br>ควรขยายความ |  |
|            | 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                                                                         |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์                                                 |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | ด้านการออกแบบ                                                                                                                        |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                                                                   |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                                                                          |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                                                                            |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                                                                |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                                                                     |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | ด้านการให้บริการ                                                                                                                     |                                 |            |                    |             |                       |    |    |      |                                  |  |
|            | 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)                                                            |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |
|            | 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                                |                                 |            |                    |             | +1                    | +1 | +1 | 1    |                                  |  |



| ข้อ<br>ที่                                                                             | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                                                                                                                                               |                  |            |                    |             | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------------------|----|----|------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                 |                  |            |                    |             | 1                               | 2  | 3  |            |                                                      |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                 | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | ด้านการนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                          |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                                                                                                                                                            |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
|                                                                                        | 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                                                                                                                                                                    |                  |            |                    |             | 0                               | +1 | +1 | 0.67       | “ข้อมูล”<br>ควรขยายความ                              |
| 11.                                                                                    | ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด                                                                                                 |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                 | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1)           |    |    |            |                                                      |
|                                                                                        | 1. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                                                                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารการจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                                                                                                                                                          |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 3. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงามและทันสมัย                                                                                                                                                                                      |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 4. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 5. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                                                                                                                                                                |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 6. ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว                                                                                                                                           |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 7. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารการจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)                                                                                                                                                   |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
|                                                                                        | 8. ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                                                                                                                         |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | +1 | 1          |                                                      |
| ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                 |                  |            |                    |             |                                 |    |    |            |                                                      |
| 12.                                                                                    | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br>○ 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด    ○ 2) เชื่อมั่นน้อย    ○ 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br>○ 4) เชื่อมั่นมาก    ○ 5) เชื่อมั่นมากที่สุด |                  |            |                    |             | +1                              | +1 | 0  | 0.67       | ควรปรับ<br>ข้อความเป็น<br>โปร่งใส ไม่มี<br>การทุจริต |

| ข้อ<br>ที่                                                                                                              | คำถาม<br>สำหรับกลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ<br>(ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผลการพิจารณา<br>ของผู้เชี่ยวชาญ |    |    | ค่า<br>IOC | ข้อเสนอแนะ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----|----|------------|------------|
|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1                               | 2  | 3  |            |            |
| 13.                                                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                                        | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 14.                                                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 15.                                                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 16.                                                                                                                     | ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด<br><input type="radio"/> 1) เชื่อมั่นน้อยที่สุด <input type="radio"/> 2) เชื่อมั่นน้อย <input type="radio"/> 3) เชื่อมั่นปานกลาง<br><input type="radio"/> 4) เชื่อมั่นมาก <input type="radio"/> 5) เชื่อมั่นมากที่สุด                                                                                                          | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการทดสอบให้ได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |    |    |            |            |
| 17.                                                                                                                     | ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร<br><input type="radio"/> 1) มี (โปรดระบุ) .....<br><input type="radio"/> 2) ไม่มี                                                                                                                                                                                                                                              | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |
| 18.                                                                                                                     | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +1                              | +1 | +1 | 1          |            |

ภาคผนวก ค  
ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

## ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

|     |          |     |                                      |
|-----|----------|-----|--------------------------------------|
| โดย | $\alpha$ | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา                 |
|     | $k$      | คือ | จำนวนข้อ                             |
|     | $S_i^2$  | คือ | ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ $i$ |
|     | $S_t^2$  | คือ | ความแปรปรวนของคะแนนรวม               |

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ชุดต่อ 1 แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

| ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) | การแปลความหมายระดับความเที่ยง |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| มากกว่า 0.9                       | ดีมาก                         |
| มากกว่า 0.8                       | ดี                            |
| มากกว่า 0.7                       | พอใช้                         |
| มากกว่า 0.6                       | ค่อนข้างพอใช้                 |
| มากกว่า 0.5                       | ต่ำ                           |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5           | ไม่สามารถรับได้               |

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบได้ตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ มีค่าระหว่าง 0.818-0.977 แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดี-ดีมาก สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

● ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.963            | 17         |

Item Statistics

|                                                                                                                                             | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 4.00 | 0.886          | 29 |
| 2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                               | 3.97 | 0.906          | 29 |
| 3 สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                             | 3.93 | 0.923          | 29 |
| 4 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                         | 4.00 | 0.845          | 29 |
| 5 ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                    | 4.03 | 0.823          | 29 |
| 1 การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย (*เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)                                                                 | 3.86 | 0.990          | 29 |
| 2 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                                                  | 4.03 | 0.823          | 29 |
| 3 การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                             | 4.14 | 0.875          | 29 |
| 4 การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                          | 4.24 | 0.739          | 29 |
| 1 เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 4.03 | 1.117          | 29 |
| 2 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                    | 4.10 | 0.900          | 29 |
| 3 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                           | 4.24 | 0.830          | 29 |
| 4 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                               | 4.28 | 0.841          | 29 |
| 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.38 | 0.775          | 29 |

## Item Statistics

|                                                                                                     | Mean | Std.<br>Deviation | N  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----|
| 2 ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ | 4.28 | 0.882             | 29 |
| 3 ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร | 4.14 | 0.743             | 29 |
| 4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                          | 4.14 | 0.833             | 29 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                 | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                          | 65.79                               | 124.384                                 | 0.661                                  | 0.963                                     |
| 2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 65.83                               | 122.433                                 | 0.748                                  | 0.961                                     |
| 3 สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 65.86                               | 120.909                                 | 0.812                                  | 0.960                                     |
| 4 ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                             | 65.79                               | 125.313                                 | 0.646                                  | 0.963                                     |
| 5 ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 65.76                               | 126.261                                 | 0.611                                  | 0.963                                     |
| 1 การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย (*เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)                                     | 65.93                               | 121.781                                 | 0.708                                  | 0.962                                     |
| 2 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                      | 65.76                               | 121.547                                 | 0.883                                  | 0.959                                     |
| 3 การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 65.66                               | 121.020                                 | 0.855                                  | 0.960                                     |
| 4 การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 65.55                               | 124.828                                 | 0.779                                  | 0.961                                     |
| 1 เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                        | 65.76                               | 118.475                                 | 0.761                                  | 0.962                                     |
| 2 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                        | 65.69                               | 120.150                                 | 0.876                                  | 0.959                                     |
| 3 เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 65.55                               | 121.470                                 | 0.878                                  | 0.959                                     |
| 4 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                   | 65.52                               | 123.901                                 | 0.728                                  | 0.962                                     |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                            | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 65.41                      | 125.823                        | 0.680                            | 0.962                            |
| 2 ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ                                        | 65.52                      | 120.901                        | 0.854                            | 0.960                            |
| 3 ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 65.66                      | 124.377                        | 0.804                            | 0.961                            |
| 4 สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 65.66                      | 122.948                        | 0.790                            | 0.961                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 69.79 | 138.241  | 11.758         | 17         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.955            | 15         |

#### Item Statistics

|                                                                                     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1 ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.13 | 0.819          | 30 |
| 2 ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                     | 4.03 | 0.928          | 30 |
| 3 ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน                          | 4.10 | 0.885          | 30 |
| 4 ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.20 | 0.714          | 30 |
| 1 ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.20 | 0.761          | 30 |
| 2 รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                          | 3.93 | 0.828          | 30 |
| 3 รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                     | 4.07 | 0.740          | 30 |
| 4 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                            | 4.00 | 0.983          | 30 |
| 5 ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                     | 4.03 | 0.850          | 30 |
| 6 มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                | 3.93 | 0.828          | 30 |
| 7 มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                     | 4.03 | 0.999          | 30 |
| 1 มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 4.03 | 0.809          | 30 |
| 2 ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.17 | 0.747          | 30 |
| 1 ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                 | 4.13 | 0.973          | 30 |
| 2 ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                         | 4.10 | 0.923          | 30 |



## Item-Total Statistics

|                                                                                         | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 56.97                               | 88.654                                  | 0.810                                  | 0.951                                     |
| 2 ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                         | 57.07                               | 86.547                                  | 0.835                                  | 0.951                                     |
| 3 ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย<br>และเป็นปัจจุบัน                          | 57.00                               | 87.862                                  | 0.794                                  | 0.951                                     |
| 4 ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ<br>เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 56.90                               | 90.369                                  | 0.805                                  | 0.952                                     |
| 1 ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                       | 56.90                               | 92.783                                  | 0.577                                  | 0.956                                     |
| 2 รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                              | 57.17                               | 89.316                                  | 0.755                                  | 0.952                                     |
| 3 รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ<br>มีความชัดเจน                      | 57.03                               | 90.861                                  | 0.738                                  | 0.953                                     |
| 4 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน<br>และการสืบค้น                             | 57.10                               | 86.576                                  | 0.781                                  | 0.952                                     |
| 5 ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                         | 57.07                               | 91.306                                  | 0.602                                  | 0.955                                     |
| 6 มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                    | 57.17                               | 89.661                                  | 0.732                                  | 0.953                                     |
| 7 มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                         | 57.07                               | 87.995                                  | 0.684                                  | 0.954                                     |
| 1 มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ<br>มีความผิดพลาด (Error)            | 57.07                               | 89.926                                  | 0.733                                  | 0.953                                     |
| 2 ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิด<br>ความผิดพลาด (Error)               | 56.93                               | 89.375                                  | 0.842                                  | 0.951                                     |
| 1 ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                     | 56.97                               | 86.171                                  | 0.814                                  | 0.951                                     |
| 2 ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                             | 57.00                               | 87.241                                  | 0.796                                  | 0.951                                     |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 61.10 | 101.817  | 10.090            | 15         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบกระดาษ

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.935            | 4          |

#### Item Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                   | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                           | 4.17 | 0.874          | 30 |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                         | 4.13 | 0.819          | 30 |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                | 4.33 | 0.711          | 30 |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 4.20 | 0.714          | 30 |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                                           | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด   | 12.67                      | 4.506                          | 0.793                            | 0.938                            |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด | 12.70                      | 4.424                          | 0.904                            | 0.896                            |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                | 12.50                      | 5.086                          | 0.817                            | 0.926                            |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 12.63                      | 4.861                          | 0.902                            | 0.901                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 16.83 | 8.213    | 2.866          | 4          |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของ  
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

● ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.957            | 22         |

Item Statistics

|                                                                                                                                             | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                     | 4.57 | 0.774          | 30 |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                              | 4.63 | 0.669          | 30 |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                            | 4.43 | 0.817          | 30 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                        | 4.40 | 0.932          | 30 |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                   | 4.43 | 0.774          | 30 |
| 2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                                                 | 4.47 | 0.937          | 30 |
| 3. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                            | 4.47 | 0.776          | 30 |
| 4. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                         | 4.40 | 0.855          | 30 |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                   | 4.63 | 0.765          | 30 |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 4.57 | 0.817          | 30 |
| 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 4.77 | 0.504          | 30 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 4.70 | 0.651          | 30 |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.67 | 0.661          | 30 |
| 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 4.73 | 0.521          | 30 |

## Item Statistics

|                                                                                                     | Mean | Std.<br>Deviation | N  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----|
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอเมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                       | 4.63 | 0.669             | 30 |
| 4. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร | 4.33 | 1.061             | 30 |
| 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                         | 4.57 | 0.858             | 30 |
| 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.50 | 0.974             | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                     | 4.70 | 0.596             | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                        | 4.73 | 0.691             | 30 |
| 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                 | 4.83 | 0.461             | 30 |
| 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                           | 4.60 | 0.855             | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                  | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                          | 96.20                               | 134.510                                 | 0.855                                  | 0.953                                     |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 96.13                               | 138.947                                 | 0.702                                  | 0.955                                     |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 96.33                               | 135.402                                 | 0.757                                  | 0.954                                     |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                             | 96.37                               | 133.137                                 | 0.765                                  | 0.954                                     |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 96.33                               | 139.057                                 | 0.592                                  | 0.956                                     |
| 2. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                      | 96.30                               | 133.941                                 | 0.721                                  | 0.954                                     |
| 3. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 96.30                               | 136.907                                 | 0.713                                  | 0.954                                     |
| 4. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 96.37                               | 135.964                                 | 0.690                                  | 0.955                                     |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                             | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                | 96.13                      | 134.809                        | 0.848                            | 0.953                            |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 96.20                      | 133.407                        | 0.868                            | 0.952                            |
| 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 96.00                      | 142.345                        | 0.654                            | 0.955                            |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 96.07                      | 139.857                        | 0.661                            | 0.955                            |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 96.10                      | 139.059                        | 0.704                            | 0.955                            |
| 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 96.03                      | 142.240                        | 0.640                            | 0.956                            |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอเมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                               | 96.13                      | 139.016                        | 0.697                            | 0.955                            |
| 4. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 96.43                      | 129.495                        | 0.821                            | 0.953                            |
| 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 96.20                      | 133.131                        | 0.838                            | 0.953                            |
| 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                    | 96.27                      | 134.961                        | 0.643                            | 0.956                            |
| 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 96.07                      | 145.237                        | 0.339                            | 0.958                            |
| 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 96.03                      | 139.689                        | 0.630                            | 0.955                            |
| 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 95.93                      | 142.202                        | 0.732                            | 0.955                            |
| 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 96.17                      | 138.971                        | 0.534                            | 0.957                            |

## Scale Statistics

| Mean   | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|--------|----------|----------------|------------|
| 100.77 | 150.461  | 12.266         | 22         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

● ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.933            | 15         |

Item Statistics

|                                                                                       | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.60 | 0.770          | 30 |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.53 | 0.730          | 30 |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.67 | 0.661          | 30 |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.53 | 0.730          | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.57 | 0.728          | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.63 | 0.556          | 30 |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.47 | 0.900          | 30 |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 4.50 | 0.820          | 30 |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.47 | 0.776          | 30 |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.67 | 0.606          | 30 |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.67 | 0.479          | 30 |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)            | 4.43 | 0.626          | 30 |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.47 | 0.681          | 30 |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.53 | 0.629          | 30 |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.67 | 0.606          | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 63.80                      | 48.234                         | 0.687                            | 0.929                            |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 63.87                      | 48.120                         | 0.743                            | 0.927                            |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 63.73                      | 50.616                         | 0.545                            | 0.932                            |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 63.87                      | 47.637                         | 0.794                            | 0.925                            |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 63.83                      | 47.937                         | 0.765                            | 0.926                            |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 63.77                      | 50.461                         | 0.685                            | 0.929                            |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 63.93                      | 46.823                         | 0.694                            | 0.929                            |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน และการสืบค้น                             | 63.90                      | 47.472                         | 0.711                            | 0.928                            |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 63.93                      | 47.926                         | 0.712                            | 0.928                            |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 63.73                      | 50.754                         | 0.585                            | 0.931                            |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 63.73                      | 51.168                         | 0.697                            | 0.929                            |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)            | 63.97                      | 52.378                         | 0.376                            | 0.936                            |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 63.93                      | 48.823                         | 0.724                            | 0.928                            |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 63.87                      | 49.292                         | 0.735                            | 0.927                            |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 63.73                      | 49.926                         | 0.687                            | 0.929                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 68.40 | 56.179   | 7.495          | 15         |



ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

● ผู้เข้าสอบ (นักเรียน) ประเภทการทดสอบแบบดิจิทัล

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.818            | 5          |

Item Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                                | Mean | Std. Deviation | N  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                     | 4.40 | 1.003          | 30 |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน)<br>ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                   | 4.67 | 0.606          | 30 |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากร<br>ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ<br>และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                       | 4.67 | 0.758          | 30 |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ<br>การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล<br>แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง<br>เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย<br>ที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 4.67 | 0.547          | 30 |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล<br>(Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ<br>อยู่ในระดับใด                                                                                                                 | 4.67 | 0.547          | 30 |

Item-Total Statistics

|                                                                                                            | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด | 18.67                      | 3.333                          | 0.828                            | 0.717                            |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                         | 18.40                      | 5.007                          | 0.737                            | 0.753                            |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                  | 18.40                      | 4.731                          | 0.627                            | 0.777                            |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 18.40                      | 5.628                          | 0.558                            | 0.801                            |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับใด                                                                                                          | 18.40                      | 5.972                          | 0.413                            | 0.831                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 23.07 | 7.375    | 2.716          | 5          |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.962            | 24         |

#### Item Statistics

|                                                                                                                                              | Mean | Std. Deviation | N  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 3.77 | 0.858          | 30 |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                               | 3.53 | 0.860          | 30 |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                             | 3.77 | 0.774          | 30 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                         | 3.73 | 0.785          | 30 |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                    | 3.67 | 0.802          | 30 |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                 | 3.87 | 0.776          | 30 |
| 2. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย                                                                                      | 3.90 | 0.803          | 30 |
| 3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                                                  | 4.00 | 0.695          | 30 |
| 4. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                             | 4.07 | 0.583          | 30 |
| 5. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                          | 4.17 | 0.531          | 30 |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 3.97 | 0.669          | 30 |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                    | 3.97 | 0.718          | 30 |
| 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                           | 4.03 | 0.556          | 30 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                               | 4.17 | 0.461          | 30 |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 3.80 | 0.714          | 30 |
| 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                            | 4.00 | 0.455          | 30 |

## Item Statistics

|                                                                                                     | Mean | Std.<br>Deviation | N  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----|
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอเมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                       | 3.93 | 0.521             | 30 |
| 4. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร | 3.90 | 0.548             | 30 |
| 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                         | 3.97 | 0.615             | 30 |
| 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 3.97 | 0.615             | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                     | 3.97 | 0.669             | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                        | 3.80 | 0.714             | 30 |
| 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                 | 3.77 | 0.774             | 30 |
| 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                           | 3.83 | 0.747             | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                  | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                          | 89.77                               | 130.116                                 | 0.723                                  | 0.960                                     |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 90.00                               | 133.034                                 | 0.566                                  | 0.962                                     |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 89.77                               | 131.220                                 | 0.744                                  | 0.960                                     |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                             | 89.80                               | 130.579                                 | 0.770                                  | 0.960                                     |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 89.87                               | 128.464                                 | 0.875                                  | 0.958                                     |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                     | 89.67                               | 128.851                                 | 0.883                                  | 0.958                                     |
| 2. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย                                                          | 89.63                               | 128.585                                 | 0.867                                  | 0.959                                     |
| 3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                      | 89.53                               | 131.085                                 | 0.845                                  | 0.959                                     |
| 4. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 89.47                               | 136.257                                 | 0.618                                  | 0.961                                     |
| 5. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 89.37                               | 138.861                                 | 0.470                                  | 0.962                                     |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                             | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการทดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 89.57                      | 134.875                        | 0.624                            | 0.961                            |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 89.57                      | 135.289                        | 0.551                            | 0.962                            |
| 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 89.50                      | 136.672                        | 0.618                            | 0.961                            |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 89.37                      | 139.068                        | 0.527                            | 0.962                            |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 89.73                      | 131.099                        | 0.820                            | 0.959                            |
| 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 89.53                      | 136.809                        | 0.752                            | 0.960                            |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอเมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                               | 89.60                      | 135.972                        | 0.722                            | 0.960                            |
| 4. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 89.63                      | 134.378                        | 0.814                            | 0.960                            |
| 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 89.57                      | 133.771                        | 0.764                            | 0.960                            |
| 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                    | 89.57                      | 133.840                        | 0.759                            | 0.960                            |
| 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 89.57                      | 133.289                        | 0.731                            | 0.960                            |
| 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 89.73                      | 133.926                        | 0.640                            | 0.961                            |
| 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 89.77                      | 132.185                        | 0.687                            | 0.961                            |
| 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 89.70                      | 133.459                        | 0.638                            | 0.961                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 93.53 | 145.016  | 12.042         | 24         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้ให้บริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.977            | 15         |

#### Item Statistics

|                                                                                       | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 3.80 | 0.714          | 30 |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 3.67 | 0.802          | 30 |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 3.80 | 0.714          | 30 |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 3.83 | 0.699          | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 3.80 | 0.714          | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 3.70 | 0.750          | 30 |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 3.87 | 0.629          | 30 |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                              | 3.87 | 0.629          | 30 |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 3.90 | 0.607          | 30 |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 3.80 | 0.610          | 30 |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 3.87 | 0.629          | 30 |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)            | 3.77 | 0.774          | 30 |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 3.73 | 0.740          | 30 |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 3.70 | 0.794          | 30 |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 3.73 | 0.828          | 30 |

### Item-Total Statistics

|                                                                                          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 53.03                               | 74.723                                  | 0.906                                  | 0.975                                     |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                         | 53.17                               | 74.902                                  | 0.783                                  | 0.977                                     |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย<br>และเป็นปัจจุบัน                          | 53.03                               | 74.723                                  | 0.906                                  | 0.975                                     |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ<br>เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 53.00                               | 75.241                                  | 0.882                                  | 0.975                                     |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                       | 53.03                               | 74.999                                  | 0.882                                  | 0.975                                     |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                              | 53.13                               | 74.671                                  | 0.863                                  | 0.975                                     |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ<br>มีความชัดเจน                      | 52.97                               | 77.068                                  | 0.811                                  | 0.976                                     |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                                 | 52.97                               | 77.137                                  | 0.805                                  | 0.976                                     |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                         | 52.93                               | 76.340                                  | 0.915                                  | 0.975                                     |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                    | 53.03                               | 76.792                                  | 0.865                                  | 0.975                                     |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                         | 52.97                               | 76.447                                  | 0.871                                  | 0.975                                     |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ<br>มีความผิดพลาด (Error)            | 53.07                               | 75.306                                  | 0.783                                  | 0.977                                     |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 53.10                               | 75.128                                  | 0.838                                  | 0.976                                     |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                     | 53.13                               | 74.120                                  | 0.853                                  | 0.975                                     |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                             | 53.10                               | 73.472                                  | 0.864                                  | 0.975                                     |

### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 56.83 | 86.420   | 9.296             | 15         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.916            | 5          |

#### Item Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                  | Mean | Std. Deviation | N  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริตโปรงใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                            | 4.00 | 0.830          | 30 |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                        | 3.90 | 0.885          | 30 |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                | 3.90 | 0.759          | 30 |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 3.87 | 0.900          | 30 |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับใด                                                                                                         | 3.97 | 0.928          | 30 |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                                           | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริตโปรงใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด     | 15.63                      | 9.068                          | 0.827                            | 0.888                            |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด | 15.73                      | 9.099                          | 0.752                            | 0.903                            |



### Item-Total Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                  | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                | 15.73                               | 9.582                                   | 0.796                                  | 0.896                                     |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 15.77                               | 8.875                                   | 0.786                                  | 0.896                                     |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับใด                                                                                                         | 15.67                               | 8.782                                   | 0.773                                  | 0.899                                     |

### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 19.63 | 13.895   | 3.728             | 5          |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

● ผู้เข้าสอบ (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.948            | 24         |

Item Statistics

|                                                                                                                                              | Mean | Std. Deviation | N  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                                                      | 3.83 | 0.913          | 30 |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                                               | 3.57 | 0.898          | 30 |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                                             | 3.87 | 0.860          | 30 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                         | 3.70 | 0.915          | 30 |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                                                    | 3.90 | 0.885          | 30 |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                                                 | 4.20 | 0.610          | 30 |
| 2. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย                                                                                      | 3.83 | 1.147          | 30 |
| 3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                                                  | 4.03 | 0.964          | 30 |
| 4. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                             | 3.97 | 0.999          | 30 |
| 5. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                                                          | 4.23 | 0.728          | 30 |
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 4.33 | 0.711          | 30 |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                    | 4.30 | 0.702          | 30 |
| 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                           | 4.43 | 0.626          | 30 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                               | 4.53 | 0.571          | 30 |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบ ให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 4.27 | 0.828          | 30 |
| 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                            | 4.53 | 0.629          | 30 |

## Item Statistics

|                                                                                                     | Mean | Std.<br>Deviation | N  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----|
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอเมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                       | 4.30 | 0.877             | 30 |
| 4. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร | 4.40 | 0.724             | 30 |
| 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                         | 4.40 | 0.770             | 30 |
| 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)            | 4.40 | 0.724             | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                     | 4.43 | 0.626             | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                        | 4.20 | 0.847             | 30 |
| 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                 | 4.43 | 0.568             | 30 |
| 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                           | 4.37 | 0.718             | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                  | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบ มีความชัดเจน ครบถ้วน                                          | 96.63                               | 154.861                                 | 0.489                                  | 0.948                                     |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง                                                                   | 96.90                               | 155.128                                 | 0.486                                  | 0.948                                     |
| 3. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                                 | 96.60                               | 149.972                                 | 0.764                                  | 0.944                                     |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                             | 96.77                               | 150.116                                 | 0.707                                  | 0.945                                     |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                                        | 96.57                               | 151.495                                 | 0.667                                  | 0.945                                     |
| 1. การสมัครสอบผ่านระบบรับสมัครสอบเข้าถึงง่าย                                                                     | 96.27                               | 153.789                                 | 0.836                                  | 0.944                                     |
| 2. ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลาย สะดวกและเข้าถึงง่าย                                                          | 96.63                               | 154.723                                 | 0.377                                  | 0.951                                     |
| 3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการจัดสอบ มีความชัดเจน                                                      | 96.43                               | 148.599                                 | 0.735                                  | 0.944                                     |
| 4. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด | 96.50                               | 150.190                                 | 0.638                                  | 0.946                                     |
| 5. การประกาศผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์ สทศ. ชัดเจน ตรงตามวันที่กำหนด                                              | 96.23                               | 155.840                                 | 0.574                                  | 0.946                                     |

### Item-Total Statistics

|                                                                                                                                             | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการทดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน                                                                    | 96.13                      | 151.982                        | 0.817                            | 0.944                            |
| 2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้                                                                                   | 96.17                      | 151.592                        | 0.852                            | 0.943                            |
| 3. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                                                          | 96.03                      | 153.620                        | 0.825                            | 0.944                            |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา                                                                                                              | 95.93                      | 157.030                        | 0.660                            | 0.946                            |
| 1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ (บอร์ด) ประกาศ/แจ้งเตือน/แผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ/รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/และระเบียบการสอบให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน | 96.20                      | 152.993                        | 0.641                            | 0.946                            |
| 2. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                           | 95.93                      | 156.340                        | 0.641                            | 0.946                            |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดสอบ เช่น หน้าจอเมาส์ คีย์บอร์ด ใช้งานง่าย                                                               | 96.17                      | 157.730                        | 0.377                            | 0.949                            |
| 4. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่จัดสอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร                                         | 96.07                      | 154.202                        | 0.672                            | 0.945                            |
| 5. สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน ความสะอาดของพื้นที่จัดสอบ                                                                 | 96.07                      | 152.961                        | 0.696                            | 0.945                            |
| 6. ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ที่ใช้ในการจัดสอบ มีความเสถียร ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                                                    | 96.07                      | 153.030                        | 0.740                            | 0.944                            |
| 1. ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบการจัดสอบ (Login) ไม่ยุ่งยาก ใช้งานง่าย                                                                             | 96.03                      | 154.792                        | 0.746                            | 0.945                            |
| 2. รูปแบบในการแสดงข้อสอบชัดเจน และใช้งานง่าย                                                                                                | 96.27                      | 150.892                        | 0.731                            | 0.944                            |
| 3. ระบบมีความรวดเร็วในการแสดงข้อสอบ                                                                                                         | 96.03                      | 156.930                        | 0.671                            | 0.946                            |
| 4. เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบมีความเหมาะสม                                                                                                   | 96.10                      | 156.300                        | 0.556                            | 0.947                            |

### Scale Statistics

| Mean   | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|--------|----------|----------------|------------|
| 100.47 | 166.809  | 12.915         | 24         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.958            | 15         |

#### Item Statistics

|                                                                                       | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.33 | 0.711          | 30 |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.30 | 0.750          | 30 |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.23 | 0.728          | 30 |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.23 | 0.728          | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.13 | 0.819          | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.30 | 0.794          | 30 |
| 3 รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                       | 4.20 | 0.887          | 30 |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                              | 4.33 | 0.661          | 30 |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.43 | 0.626          | 30 |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.33 | 0.844          | 30 |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.33 | 0.711          | 30 |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)            | 4.10 | 0.712          | 30 |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.33 | 0.711          | 30 |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.33 | 0.661          | 30 |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.20 | 0.805          | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 59.80                               | 68.993                                  | 0.776                                  | 0.954                                     |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                         | 59.83                               | 67.592                                  | 0.853                                  | 0.953                                     |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย<br>และเป็นปัจจุบัน                          | 59.90                               | 68.714                                  | 0.781                                  | 0.954                                     |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ<br>เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 59.90                               | 67.403                                  | 0.898                                  | 0.952                                     |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                       | 60.00                               | 67.448                                  | 0.784                                  | 0.954                                     |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                              | 59.83                               | 66.695                                  | 0.874                                  | 0.952                                     |
| 3 รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ<br>มีความชัดเจน                       | 59.93                               | 66.064                                  | 0.820                                  | 0.953                                     |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                                 | 59.80                               | 68.579                                  | 0.882                                  | 0.952                                     |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                         | 59.70                               | 69.390                                  | 0.852                                  | 0.953                                     |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                    | 59.80                               | 72.028                                  | 0.414                                  | 0.963                                     |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                         | 59.80                               | 71.683                                  | 0.538                                  | 0.959                                     |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ<br>มีความผิดพลาด (Error)            | 60.03                               | 70.792                                  | 0.615                                  | 0.957                                     |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 59.80                               | 68.372                                  | 0.833                                  | 0.953                                     |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                     | 59.80                               | 69.545                                  | 0.788                                  | 0.954                                     |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                             | 59.93                               | 67.789                                  | 0.772                                  | 0.954                                     |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 64.13 | 78.671   | 8.870             | 15         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)

- ผู้เข้าสอบ (ทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร TEC-W)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.941            | 5          |

#### Item Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                                | Mean | Std. Deviation | N  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                     | 4.03 | 0.669          | 30 |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน)<br>ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                   | 4.07 | 0.583          | 30 |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากร<br>ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ<br>และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                      | 4.13 | 0.629          | 30 |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ<br>การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล<br>แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง<br>เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย<br>ที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 4.13 | 0.629          | 30 |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล<br>(Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ<br>อยู่ในระดับใด                                                                                                                 | 4.23 | 0.626          | 30 |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด   | 16.57                      | 5.220                          | 0.755                            | 0.944                            |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน)<br>ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด | 16.53                      | 5.223                          | 0.904                            | 0.917                            |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                  | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                | 16.47                               | 5.085                                   | 0.879                                  | 0.920                                     |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 16.47                               | 5.085                                   | 0.879                                  | 0.920                                     |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับใด                                                                                                         | 16.37                               | 5.275                                   | 0.802                                  | 0.934                                     |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 20.60 | 7.972    | 2.824             | 5          |



ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทดสอบของ  
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ

- ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.925            | 10         |

#### Item Statistics

|                                                                                                    | Mean | Std. Deviation | N  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 3.90 | 0.759          | 30 |
| 2. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                   | 3.97 | 0.765          | 30 |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                 | 3.93 | 0.785          | 30 |
| 4. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                          | 3.97 | 0.765          | 30 |
| 1. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน        | 3.97 | 0.718          | 30 |
| 2. ขั้นตอนที่ทำให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                              | 4.00 | 0.695          | 30 |
| 3. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                       | 4.00 | 0.643          | 30 |
| 1. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ                             | 4.10 | 0.803          | 30 |
| 2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                            | 4.03 | 0.669          | 30 |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                   | 4.17 | 0.699          | 30 |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                                    | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการ และการจัดสอบมีความชัดเจนและครบถ้วน | 36.13                      | 26.326                         | 0.641                            | 0.921                            |
| 2. สื่อประชาสัมพันธ์ของ สทศ. มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย                                   | 36.07                      | 26.754                         | 0.576                            | 0.924                            |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                           | 36.10                      | 25.610                         | 0.714                            | 0.917                            |
| 4. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร                                                    | 36.07                      | 25.857                         | 0.701                            | 0.917                            |
| 1. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูล และการขอข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน | 36.07                      | 25.375                         | 0.830                            | 0.910                            |
| 2. ขั้นตอนที่ทำให้บริการเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                        | 36.03                      | 25.482                         | 0.846                            | 0.910                            |
| 3. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ                                                 | 36.03                      | 26.309                         | 0.784                            | 0.914                            |
| 1. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ                       | 35.93                      | 26.340                         | 0.596                            | 0.924                            |
| 2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                      | 36.00                      | 26.276                         | 0.755                            | 0.915                            |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ             | 35.87                      | 26.189                         | 0.729                            | 0.916                            |

#### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 40.03 | 31.895   | 5.648          | 10         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ

- ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.958            | 15         |

#### Item Statistics

|                                                                                      | Mean | Std. Deviation | N  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้องชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.03 | 0.669          | 30 |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                     | 4.13 | 0.629          | 30 |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน                          | 4.13 | 0.629          | 30 |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.07 | 0.640          | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.03 | 0.669          | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                          | 4.03 | 0.718          | 30 |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                     | 4.00 | 0.695          | 30 |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                             | 4.10 | 0.712          | 30 |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                     | 4.13 | 0.681          | 30 |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                | 4.10 | 0.712          | 30 |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                     | 4.20 | 0.664          | 30 |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 3.83 | 0.648          | 30 |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.00 | 0.743          | 30 |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                 | 4.20 | 0.714          | 30 |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                         | 4.10 | 0.759          | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                          | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง<br>ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 57.07                               | 61.306                                  | 0.507                                  | 0.961                                     |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                         | 56.97                               | 59.206                                  | 0.771                                  | 0.956                                     |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย<br>และเป็นปัจจุบัน                          | 56.97                               | 59.689                                  | 0.718                                  | 0.956                                     |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ<br>เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 57.03                               | 59.551                                  | 0.719                                  | 0.956                                     |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                       | 57.07                               | 57.651                                  | 0.882                                  | 0.953                                     |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                              | 57.07                               | 57.857                                  | 0.795                                  | 0.955                                     |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ<br>มีความชัดเจน                      | 57.10                               | 57.610                                  | 0.850                                  | 0.954                                     |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                                 | 57.00                               | 56.966                                  | 0.892                                  | 0.953                                     |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                         | 56.97                               | 57.137                                  | 0.918                                  | 0.952                                     |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                    | 57.00                               | 59.517                                  | 0.640                                  | 0.958                                     |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                         | 56.90                               | 58.576                                  | 0.791                                  | 0.955                                     |
| 1. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ<br>มีความผิดพลาด (Error)            | 57.27                               | 60.271                                  | 0.633                                  | 0.958                                     |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ<br>ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 57.10                               | 58.162                                  | 0.737                                  | 0.956                                     |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                     | 56.90                               | 58.231                                  | 0.763                                  | 0.956                                     |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                             | 57.00                               | 57.103                                  | 0.818                                  | 0.954                                     |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std.<br>Deviation | N of Items |
|-------|----------|-------------------|------------|
| 61.10 | 67.059   | 8.189             | 15         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบ  
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มผู้รับบริการด้านข้อมูลการทดสอบ

- ผู้รับบริการที่ขอใช้ข้อมูลการทดสอบของ สทศ.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.864            | 4          |

#### Item Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                                | Mean | Std. Deviation | N  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                     | 4.77 | 0.568          | 30 |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน)<br>ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                   | 4.60 | 0.675          | 30 |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากร<br>ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ<br>และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                      | 4.50 | 0.861          | 30 |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ<br>การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล<br>แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง<br>เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย<br>ที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 4.57 | 0.626          | 30 |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด   | 13.67                      | 3.540                          | 0.731                            | 0.827                            |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน)<br>ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด | 13.83                      | 3.247                          | 0.709                            | 0.827                            |

|                                                                                                                                                                   |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด | 13.93 | 2.547 | 0.778 | 0.811 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 13.87                      | 3.430                          | 0.692                            | 0.835                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 18.43 | 5.426    | 2.329          | 4          |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ  
ทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ

● ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.935            | 22         |

Item Statistics

|                                                                                                                 | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                        | 4.48 | 0.593          | 23 |
| 2. มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน | 4.22 | 0.736          | 23 |
| 3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                      | 4.43 | 0.662          | 23 |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                     | 4.52 | 0.593          | 23 |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                              | 4.22 | 0.600          | 23 |
| 1. การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับมีความโปร่งใส ยุติธรรม                                           | 4.48 | 0.730          | 23 |
| 2. มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ                                                   | 4.35 | 0.832          | 23 |
| 3. ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอน และวิธีการทำงานแก่คณะกรรมการทุกระดับอย่างชัดเจน                        | 4.57 | 0.507          | 23 |
| 4. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                 | 4.57 | 0.507          | 23 |
| 5. หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผล การปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ                                     | 4.22 | 0.736          | 23 |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                | 4.35 | 0.647          | 23 |
| 2. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                          | 4.35 | 0.487          | 23 |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                      | 4.43 | 0.590          | 23 |

## Item Statistics

|                                                                                                                                      | Mean | Std.<br>Deviation | N  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|----|
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 4.48 | 0.511             | 23 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                   | 4.48 | 0.593             | 23 |
| 6. กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 4.43 | 0.507             | 23 |
| 1. การบริหารจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                             | 4.52 | 0.665             | 23 |
| 2. การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 4.39 | 0.583             | 23 |
| 3. การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เที่ยงตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                        | 4.48 | 0.665             | 23 |
| 4. การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 4.61 | 0.656             | 23 |
| 5. การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 4.39 | 0.722             | 23 |
| 6. ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 4.35 | 0.714             | 23 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                 | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. อย่างชัดเจน                                        | 92.83                               | 76.696                                  | 0.551                                  | 0.933                                     |
| 2. มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน | 93.09                               | 73.901                                  | 0.658                                  | 0.931                                     |
| 3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีความเหมาะสม                                                      | 92.87                               | 74.573                                  | 0.678                                  | 0.931                                     |
| 4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                     | 92.78                               | 74.087                                  | 0.816                                  | 0.929                                     |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ                                                              | 93.09                               | 75.447                                  | 0.668                                  | 0.931                                     |
| 1. การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม                                          | 92.83                               | 73.332                                  | 0.711                                  | 0.930                                     |



## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2. มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ                                                                          | 92.96                      | 72.407                         | 0.683                            | 0.931                            |
| 3. ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงขั้นตอน และวิธีการทำงานแก่คณะทำงานทุกระดับอย่างชัดเจน                                               | 92.74                      | 76.292                         | 0.702                            | 0.931                            |
| 4. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง                                                                        | 92.74                      | 76.111                         | 0.724                            | 0.931                            |
| 5. หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผล การปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ                                                            | 93.09                      | 73.356                         | 0.704                            | 0.931                            |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ                                                                                     | 92.96                      | 74.225                         | 0.728                            | 0.930                            |
| 2. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ                                                               | 92.96                      | 76.589                         | 0.697                            | 0.931                            |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา                                                           | 92.87                      | 75.846                         | 0.640                            | 0.932                            |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน                                                                     | 92.83                      | 78.968                         | 0.390                            | 0.935                            |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่                                                                   | 92.83                      | 77.059                         | 0.514                            | 0.934                            |
| 6. กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการจัดสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดสอบได้อย่างทันท่วงที | 92.87                      | 76.573                         | 0.669                            | 0.932                            |
| 1. การบริหารจัดการสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ                                                                             | 92.78                      | 77.542                         | 0.408                            | 0.936                            |
| 2. การสร้างแบบทดสอบ มีมาตรฐาน ครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตร                                                                        | 92.91                      | 75.719                         | 0.661                            | 0.932                            |
| 3. การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจน เที่ยงตรง และสามารถตรวจสอบได้                                                                        | 92.83                      | 74.877                         | 0.647                            | 0.932                            |
| 4. การตรวจให้คะแนนมีความถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ                                                                                  | 92.70                      | 75.494                         | 0.600                            | 0.932                            |
| 5. การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์                                                                     | 92.91                      | 76.174                         | 0.482                            | 0.935                            |
| 6. ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เข้ารับการทดสอบได้สอดคล้องกับความเป็นจริง                                                       | 92.96                      | 78.953                         | 0.260                            | 0.939                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 97.30 | 82.767   | 9.098          | 22         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรายงานผลการทดสอบ  
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ

● ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.938            | 15         |

Item Statistics

|                                                                                       | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 4.37 | 0.615          | 30 |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 4.33 | 0.758          | 30 |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 4.50 | 0.572          | 30 |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 4.50 | 0.630          | 30 |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 4.27 | 0.785          | 30 |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.33 | 0.661          | 30 |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.40 | 0.724          | 30 |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                              | 4.47 | 0.681          | 30 |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 4.30 | 0.651          | 30 |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 4.37 | 0.615          | 30 |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 4.43 | 0.679          | 30 |
| 1. ช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)              | 4.37 | 0.669          | 30 |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 4.23 | 0.679          | 30 |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 4.43 | 0.679          | 30 |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 4.33 | 0.661          | 30 |

## Item-Total Statistics

|                                                                                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ                    | 61.27                      | 49.237                         | 0.544                            | 0.937                            |
| 2. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบตรงตามความต้องการ                                      | 61.30                      | 46.907                         | 0.657                            | 0.934                            |
| 3. ข้อมูลในระบบรายงานผลการทดสอบมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน                          | 61.13                      | 48.740                         | 0.656                            | 0.934                            |
| 4. ข้อมูลที่นำเสนอในระบบรายงานผลการทดสอบมีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ | 61.13                      | 49.430                         | 0.506                            | 0.938                            |
| 1. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบรายงานผลการทดสอบใช้งานง่าย                                    | 61.37                      | 45.413                         | 0.783                            | 0.931                            |
| 2. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 61.30                      | 47.252                         | 0.729                            | 0.932                            |
| 3. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 61.23                      | 46.392                         | 0.750                            | 0.932                            |
| 4. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งานและการสืบค้น                              | 61.17                      | 46.420                         | 0.800                            | 0.930                            |
| 5. ระบบแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็ว                                                      | 61.33                      | 47.057                         | 0.764                            | 0.931                            |
| 6. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล                                                 | 61.27                      | 49.237                         | 0.544                            | 0.937                            |
| 7. มีการเก็บรักษาข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และโปร่งใส                                      | 61.20                      | 47.890                         | 0.634                            | 0.935                            |
| 1. ช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบรายงานผลการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)              | 61.27                      | 47.651                         | 0.673                            | 0.934                            |
| 2. ระบบรายงานผลการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)                | 61.40                      | 47.972                         | 0.625                            | 0.935                            |
| 1. ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้                                  | 61.20                      | 46.372                         | 0.809                            | 0.930                            |
| 2. ข้อมูลมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้                                          | 61.30                      | 46.838                         | 0.778                            | 0.931                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 65.63 | 54.309   | 7.369          | 15         |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการทดสอบ  
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ

● ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.935            | 8          |

Item Statistics

|                                                                                       | Mean | Std. Deviation | N  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|
| 1. มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                                                  | 4.47 | 0.730          | 30 |
| 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย                                   | 4.43 | 0.679          | 30 |
| 3. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                                           | 4.50 | 0.731          | 30 |
| 4. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน                      | 4.30 | 0.794          | 30 |
| 5. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 4.33 | 0.711          | 30 |
| 6. ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 4.23 | 0.817          | 30 |
| 7. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบ มีความผิดพลาด (Error)           | 4.17 | 0.747          | 30 |
| 8. ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 4.30 | 0.750          | 30 |

Item-Total Statistics

|                                                                  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล                             | 30.27                      | 19.651                         | 0.663                            | 0.934                            |
| 2. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบบริหารจัดการทดสอบใช้งานง่าย              | 30.30                      | 19.114                         | 0.826                            | 0.923                            |
| 3. รูปแบบในการแสดงผลมีความสวยงาม และทันสมัย                      | 30.23                      | 18.875                         | 0.798                            | 0.924                            |
| 4. รูปแบบในการแสดงผล เช่น ปุ่มเมนู ตัวอักษร ข้อความ มีความชัดเจน | 30.43                      | 18.254                         | 0.824                            | 0.922                            |

#### Item-Total Statistics

|                                                                                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 5. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน                      | 30.40                      | 19.352                         | 0.738                            | 0.929                            |
| 6. ระบบการดาวน์โหลดข้อมูล (Download File) และการส่งข้อมูล (Upload File) มีความรวดเร็ว | 30.50                      | 18.190                         | 0.806                            | 0.924                            |
| 7. มีช่องทางติดต่อหรือแก้ไข กรณีระบบบริหารจัดการทดสอบมีความผิดพลาด (Error)            | 30.57                      | 18.875                         | 0.778                            | 0.926                            |
| 8. ระบบบริหารจัดการทดสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาด (Error)               | 30.43                      | 19.013                         | 0.750                            | 0.928                            |

#### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 34.73 | 24.478   | 4.948          | 8          |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในประเด็นความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการทดสอบ  
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มบุคลากรด้านการจัดการทดสอบ

● ผู้ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.827            | 5          |

Item Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                                | Mean | Std. Deviation | N  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|--|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                     | 4.38 | 0.768          | 13 |  |
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน)<br>ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                                   | 4.46 | 0.660          | 13 |  |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากร<br>ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ<br>และน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                       | 4.46 | 0.660          | 13 |  |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ<br>การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผล<br>แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง<br>เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย<br>ที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 4.69 | 0.480          | 13 |  |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล<br>(Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ<br>อยู่ในระดับใด (เฉพาะผู้ที่ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบ<br>ด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing))                                   | 4.38 | 0.650          | 13 |  |

Item-Total Statistics

|                                                                                                            | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการจัดการทดสอบว่าไม่มีการทุจริต<br>โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ของ สทศ. อยู่ในระดับใด | 18.00                      | 3.500                          | 0.754                            | 0.752                            |

## Item-Total Statistics

|                                                                                                                                                                                                                                  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการรายงานผลการทดสอบ (คะแนน) ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของ สทศ. อยู่ในระดับใด                                                                                                                        | 17.92                      | 3.744                          | 0.813                            | 0.735                            |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการบริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบ ว่ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับใด                                                                 | 17.92                      | 4.410                          | 0.509                            | 0.826                            |
| 4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการจัดทำแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ-ส่ง การตรวจ และการประมวลผลแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ว่ามีระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมถึงมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับใด | 17.69                      | 5.064                          | 0.445                            | 0.837                            |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing) ของ สทศ. ว่ามีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับใด (เฉพาะผู้ที่ควบคุมและดูแลการจัดการทดสอบด้วยระบบดิจิทัล (Digital Testing))                               | 18.00                      | 4.167                          | 0.628                            | 0.792                            |

## Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 22.38 | 6.256    | 2.501          | 5          |



ถูกต้อง เกียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ  
[www.nidapoll.nida.ac.th](http://www.nidapoll.nida.ac.th)