

คำนำ

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงาน ด้านการรับบริการข้อมูล ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูล และเพื่อสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผลจากการสำรวจจะทำให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบผลการจัดการทดสอบ ทราบถึงปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล

พฤษภาคม 2559

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน)โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูล ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน ปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 13,200 หน่วยตัวอย่าง ระยะเวลาดำเนินการอยู่ในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558–เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่สร้างโดยยึดหลักทางการวิจัยที่ได้มาตรฐาน ประกอบด้วย 1) ข้อคำถามแบบปลายปิดโดยใช้มาตรประมาณค่า (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ 2) ข้อคำถามแบบปลายเปิด ที่มีข้อคำถามในลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในขอบเขตของคำถาม ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence) เท่ากับ 0.85 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.96 โดยแบ่งแบบสำรวจความพึงพอใจออกเป็น 5 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน”

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้”

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้ประสานงานจัดสอบ”

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้รับบริการข้อมูล”

ชุดที่ 5 แบบสอบถามความเชื่อมั่น“ของบุคลากรทางการศึกษา”

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมภาคสนาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ	10,800	4.51	.423	90.20	มากที่สุด
กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ	1,000	4.51	.505	90.20	มากที่สุด
กลุ่มผู้ขอรับบริการข้อมูล	400	4.48	.493	89.60	มาก
ภาพรวม	12,200	4.50	.473	90.00	มาก

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ	10,800	4.49	.499	89.80	มาก
กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ	1,000	4.52	.499	90.40	มากที่สุด
กลุ่มผู้ขอรับบริการข้อมูล	400	4.42	.494	88.40	มาก
กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา	1,000	4.59	.499	91.80	มากที่สุด
ภาพรวม	13,200	4.51	.498	90.10	มากที่สุด

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.10

ปัญหาที่พบต่อการให้บริการของสทศ. ในด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูลและด้านการดำเนินงาน พบว่า ร้อยละ 95 ไม่พบปัญหาจากการรับบริการ มีเพียงร้อยละ 4 เท่านั้นที่พบปัญหาโดย**ปัญหาที่พบด้านการจัดสอบ** คือ ช่วงเวลาในการจัดสอบใกล้กับช่วงเวลาสอบปลายภาค ระยะเวลาการสอบ B-NET และ O-NET กระชั้นชิดเกินไป การสอบ I-NET ช่วงเวลาสอบไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนาอิสลาม,ช่องทางในการสมัครมีเพียงช่องทางเดียว,กรรมการคุมสอบพูดคุยเสียงดัง ไม่ปิดเสียงโทรศัพท์มือถือและบางท่านหลับขณะปฏิบัติงานข้อสอบมีความยาก,เนื้อหาไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน คำถามคลุมเครือ ข้อคำถามยาวเกินไปทำให้เสียเวลาในการอ่านนาน

ปัญหาที่พบด้านการประสานงานจัดสอบ คือ การกำหนดให้มีการประชุมทำความเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสนามสอบก่อนถึงวันสอบ 1 วัน ผู้ปฏิบัติงานต้องมาสนามสอบ 2 ครั้ง ทำให้ต้องงดการสอนซึ่งเป็นหน้าที่หลัก, กรณีมีผู้สอบเกินจำนวนที่กำหนดต่อห้องไว้ จำนวน 1 คน กำหนดให้จัดห้องใหม่แต่ไม่เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน, การให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เช่น เล่มคู่มือผู้ปฏิบัติแจ้งให้เขียนขาดสอบในกระดาษคำตอบแต่คณะกรรมการกลางแจ้งว่าไม่ต้องให้แค่แรงงาทำให้การให้ข้อมูลไม่ตรงกัน, คำตอบแทนในการจัดสอบไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายสำหรับกรรมการคุมสอบ **ปัญหาที่พบด้านการให้บริการข้อมูล** คือ สถานที่คับแคบ ที่นั่งไม่พอกับจำนวนผู้มาขอข้อมูล, การให้ข้อเสนอแนะบางครั้งได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน, ช่องทางการติดต่อน้อย **ปัญหาที่พบด้านการดำเนินงานและการให้บริการ** คือ ครูปฏิบัติหน้าที่ระดับโรงเรียนไม่ค่อยได้ข้อมูลข่าวสาร, ข้อสอบที่ออกตรงตามมาตรฐานแต่ไม่ตรงกับบริบท แบบทดสอบบางครั้งกว้างเกินไป ไม่ตรงกับหลักสูตรที่เรียน ข้อสอบยังมีความผิดพลาด ข้อสอบชุดเดียวกันประเมินเด็กทั่วประเทศในขณะที่เด็กมีความพร้อมไม่เท่ากัน การเฉลยแบบทดสอบบางครั้งมีข้อกังขา ข้อสอบบางข้อไม่ชัดเจนและยากเกินความสามารถในการวิเคราะห์ของนักเรียน

แนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการและการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูลและด้านการดำเนินงาน โดย**แนวทางการพัฒนาด้านการจัดสอบ** คือ ควรเน้นการประสานงานประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาของผู้สอบเป็นหลัก หน่วยงานควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการจัดสอบเพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกในเชิงบวกต่อการสอบ เนื่องจากปัจจุบันผู้สอบส่วนใหญ่ไม่เห็นประโยชน์ในการสอบนอกจากการสอบเพื่อจะใช้ในการศึกษาต่อ, ควรจัดในช่วงเวลาที่ไม่ใกล้ช่วงเวลาการสอบปลายภาคหรือช่วงเวลาที่ผู้สอบต้องสอบวัดความรู้ของทางสถานศึกษาและแต่ละจังหวัดมีการจัดสอบระดับจังหวัดหรือไม่โดยเฉพาะผู้เข้าสอบทางด้านศาสนา, ควรพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน (Application) ทางโทรศัพท์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและสามารถสื่อสารได้กับผู้สอบโดยตรง**แนวทางการพัฒนาด้านการประสานงานจัดสอบ** คือ ควรกำหนดการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ยึดจากหนังสือคู่มือเป็นหลักหรือให้ยึดจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเป็นหลัก คำตอบแทนสำหรับกรรมการคุมสอบ ควรมีกำหนดไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน การจัดเลี้ยงอาหารกลางวันอาหารว่าง ควรมีเหมือนกันทุกสถานศึกษา **แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการข้อมูล** คือ เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น ทาง Facebook, Line, Twitter ในกรณีที่ขอรับบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ควรมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงที่มีการจัดสอบและช่วงประกาศผลสอบ เพื่อลดปัญหาการเข้ารับบริการที่ไม่ทั่วถึง และการใช้แอปพลิเคชันเข้ามาช่วยทางการติดต่อขอรับบริการข้อมูล

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
4. ขอบเขตการศึกษา	4
5. นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	7
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	13
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	13
5. การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดตามและการควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	13
6. การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	14
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	15
ส่วนที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ)	17
ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ	33
ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล	42
ส่วนที่ 4 ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่	50
ส่วนที่ 5 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	58

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4. สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ.....	63
ภาคผนวก	72
- ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจของ “ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน” ต่อการจัดการทดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	73
- ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้” ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน).....	76
- ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้ประสานงานจัดสอบ” ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบัน ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	79
- ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	83
- ตัวอย่างแบบสำรวจความเชื่อมั่น “ของบุคลากรทางการศึกษา” ต่อการดำเนินการตามบทบาท หน้าที่ ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	86

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2548 โดยให้สถาบันมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัยและพัฒนาและให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ การดำเนินงานในฐานะที่เป็นองค์การมหาชน คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้องค์การมหาชนทุกแห่งเสนอแผนยุทธศาสตร์ต่อคณะรัฐมนตรีและลงนามรับรองการปฏิบัติงาน เมื่อองค์การมหาชนดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานแล้ว 1 ปี ให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามคำรับรองนั้นในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้องค์การมหาชนเสนอตัวชี้วัดและวิธีการสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและความสำเร็จขององค์การมหาชนที่สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ร่วมกับบริษัททีทีอาร์ รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนางานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ใน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET)
2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)

5. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET):จบม.6 ใน 8 เดือน

6. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)

7. การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)

8. การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

9. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ใน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET)

2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)

3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)

4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)

5. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET):จบม.6 ใน 8 เดือน

6. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)

7. การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)

8. การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

9. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

2.3 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

2.4 เพื่อสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน

2.5 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบและด้านการให้บริการข้อมูล

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิพนธ์ (O-NET)
2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
5. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET):จบม.6 ใน 8

เดือน

6. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
7. การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
8. การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
9. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

3.2 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ใน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิพนธ์ (O-NET)
2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
5. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET):จบม.6 ใน 8

เดือน

6. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
7. การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
8. การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
9. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

3.3 ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

3.4 ทราบระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน

3.5 ทราบปัญหาในการใช้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล

4. ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1. ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 9 ประเภทการสอบ ประจำปี 2559 จำนวน 10,800 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

กลุ่มที่ 2. ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 9 ประเภทการสอบ ประจำปี 2559 จำนวน 1,000 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

กลุ่มที่ 3. ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ประจำปี 2559 จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Random Sampling)

กลุ่มที่ 4. กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ด้านการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559 จำนวน 1,000 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558- เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการ

ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) หมายถึง ผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิพนธ์ (O-NET)
2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
5. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET):จบม.6 ใน 8 เดือน
6. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
7. การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
8. การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
9. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET)
2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET)
3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET)
4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
5. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET):จบม.6 ใน 8 เดือน
6. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
7. การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
8. การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา
9. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูล หมายถึง กลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียน การสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่างๆ

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง และเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านประชากรและหน่วยตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการข้อมูลและกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1. ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 9 ประเภทการสอบ จำนวน 10,800 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ภูมิภาคเป็นขั้นในการสุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ภูมิภาคตามศูนย์เครือข่ายของสทศ. ได้แก่ ภาคกลาง ภาคกลางตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและภาคกลางตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ภาคตะวันออก ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.บูรพา ภาคเหนือ ภาคเหนือตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.เชียงใหม่และภาคเหนือตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.นเรศวร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.ขอนแก่นและภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.เทคโนโลยีสุรนารี ภาคใต้ ภาคใต้ตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ.ม.วลัยลักษณ์ ภาคใต้ตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ.ม.สงขลานครินทร์

ภาคเหนือ มี 17 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนภาคเหนือตอนบน และจังหวัดนครสวรรค์ เป็นตัวแทนภาคเหนือตอนล่าง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 20 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดขอนแก่น เป็นตัวแทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นตัวแทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ภาคกลาง มี 29 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค และกรุงเทพมหานคร จับสลากได้จังหวัดนนทบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางตอนล่าง จังหวัดชลบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางทางทิศตะวันออก จังหวัดราชบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางทางทิศตะวันตก และ กรุงเทพมหานคร

ภาคใต้ มี 14 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดพัทลุง เป็นตัวแทนภาคใต้ตอนบน และจังหวัดสงขลา เป็นตัวแทนภาคใต้ตอนล่าง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มแบบเจาะจง โดยสุ่มเฉพาะผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 9 ประเภทการสอบ ประจำปี 2559 เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มแบบสะดวกตามเป้าหมายที่กำหนด (Accidental Sampling)

ตารางที่ 1 ตารางจำแนกกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ)

ประเภทการสอบ	การจัดสอบ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ประเภทที่ 1	O-NET ป. 6	800,000	1,200
	O-NET ม. 3	800,000	1,200
	O-NET ม. 6	400,000	1,200
	รวม	2,000,000	3,600
ประเภทที่ 2	I-NET ตอนต้น	30,000	400
	I-NET ตอนกลาง	20,000	400
	I-NET ตอนปลาย	7,000	400
	รวม	57,000	1,200
ประเภทที่ 3	V-NET ปวช. ปี 3	160,000	400
	V-NET ปวส. ปี 2	110,000	400
	รวม	270,000	800
ประเภทที่ 4	B-NET ม.3	12,000	400
	B-NET ม.6	4,200	400
	รวม	16,200	800
ประเภทที่ 5	N-NET ป.6	18,000	400
	N-NET ม.3	57,000	400
	N-NET ม.6	78,000	400
	รวม	153,000	1,200

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559

ประเภทการสอบ	การจัดสอบ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ประเภทที่ 6	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน	100,000	400
ประเภทที่ 7	GAT/PAT	200,000	1,200
ประเภทที่ 8	การสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	200,000	1,200
ประเภทที่ 9	การสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผล การเรียนรู้	8,000	400
รวม		3,004,200	10,800

กลุ่มที่ 2. ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 9 ประเภทการสอบ ประจำปี 2559 จำนวน 1,000 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ภูมิภาคเป็นชั้นในการสุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ภูมิภาคตามศูนย์เครือข่ายของสทศ. ได้แก่ ภาคกลาง ภาคกลางตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและภาคกลางตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ภาคตะวันออก ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.บูรพา ภาคเหนือ ภาคเหนือตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.เชียงใหม่และภาคเหนือตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.นเรศวร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.ขอนแก่นและภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ. ม.เทคโนโลยีสุรนารี ภาคใต้ ภาคใต้ตอนบน ศูนย์เครือข่ายสทศ.ม.วลัยลักษณ์ ภาคใต้ตอนล่าง ศูนย์เครือข่ายสทศ.ม.สงขลานครินทร์

ภาคเหนือ มี 17 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนภาคเหนือตอนบน และจังหวัดนครสวรรค์ เป็นตัวแทนภาคเหนือตอนล่าง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 20 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดขอนแก่น เป็นตัวแทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นตัวแทนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ภาคกลาง มี 29 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาคและกรุงเทพมหานคร จับสลากได้จังหวัดนนทบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางตอนล่าง จังหวัดชลบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางทางทิศตะวันออก จังหวัดราชบุรี เป็นตัวแทนภาคกลางทางทิศตะวันตก และกรุงเทพมหานคร

ภาคใต้ มี 14 จังหวัด เมื่อทำการจับสลากเลือกตัวแทนภาค จับสลากได้จังหวัดพัทลุง เป็นตัวแทนภาคใต้ตอนบน และจังหวัดสงขลา เป็นตัวแทนภาคใต้ตอนล่าง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มแบบเจาะจง โดยสุ่มเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ ณ ศูนย์สอบ สนามสอบ ที่ดำเนินการจัดสอบตาม 9 ประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559 เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มแบบสะดวกตามเป้าหมายที่กำหนด (Accidental Sampling)

ตารางที่ 2 ตารางจำแนกกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเภท	การจัดสอบ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ประเภทที่ 1	O-NET ป. 6	100
	O-NET ม. 3	100
	O-NET ม. 6	100
	รวม	300
ประเภทที่ 2	I-NET ตอนต้น	50
	I-NET ตอนกลาง	50
	I-NET ตอนปลาย	50
	รวม	150
ประเภทที่ 3	V-NET ปวช. ปี 3	50
	V-NET ปวส. ปี 2	50
	รวม	100
ประเภทที่ 4	B-NET ม.3	50
	B-NET ม.6	50
	รวม	100
ประเภทที่ 5	N-NET ป.6	50
	N-NET ม.3	50
	N-NET ม.6	50
	รวม	150
ประเภทที่ 6	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน	50
ประเภทที่ 7	GAT/PAT	50
ประเภทที่ 8	การสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	50
ประเภทที่ 9	การสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้	50
รวม		1,000

กลุ่มที่ 3.ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ประจำปี 2559 จำนวน 400 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เก็บข้อมูล ณ สำนักงาน

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มแบบเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้รับบริการข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูล ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2559 เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มแบบสะดวกตามเป้าหมายที่กำหนด (Accidental Sampling)

กลุ่มที่ 4. กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ด้านการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559 จำนวน 1,000 หน่วยตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% เก็บข้อมูล ณ สถานศึกษาทั่วประเทศ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่สร้างโดยยึดหลักทางการวิจัย ประกอบด้วย 1.ข้อคำถามการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้มาตราประมาณค่า(Rating Scale)ได้แก่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ 2.ข้อคำถามปลายเปิด โดยมีลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น โดยแบ่งแบบสำรวจความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน” ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้”ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้ประสานงานจัดสอบ”ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการประสานงานจัดสอบการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้รับบริการข้อมูล”ด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ชุดที่ 5 แบบสอบถามความเชื่อมั่น“ของบุคลากรทางการศึกษา”ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ดำเนินการศึกษาเอกสารประกอบ ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้

2. จัดทำแผนการดำเนินงานและออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์เสนอแก่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อพิจารณา พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3. นำเครื่องมือได้ไปหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือโดยวิธีการทดสอบหาค่าทางสถิติ Cronbach's Alpha โดยได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ .940

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผล การเรียนรู้ ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ .946

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบ ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ .976

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ .975

ชุดที่ 5 แบบสอบถามความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษา ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ .972

4. ดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจและความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

5. ดำเนินการสรุปผลระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way) การสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face และการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

5. การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และการควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

★ การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานทุกคนมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยไม่ต่ำกว่า 1 ปี

★ จัดอบรมทีม และพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจระหว่างทีมงาน และพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม

★ การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

★ การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ระดับพื้นที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประมวลผลส่วนกลางตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

6. การวิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ระหว่าง 1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ระหว่าง 2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ระหว่าง 4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ระหว่าง 1.00 – 1.50	มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด
ระหว่าง 1.51 – 2.50	มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย
ระหว่าง 2.51 – 3.50	มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.51 – 4.50	มีความเชื่อมั่นในระดับมาก
ระหว่าง 4.51 – 5.00	มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

ผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 13,200 หน่วย ตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ใน 9 ประเภทการสอบ

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ใน 9 ประเภทการสอบ

ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

ส่วนที่ 4 ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน

ส่วนที่ 5 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูลและด้านการดำเนินงานและการให้บริการ

ตารางที่ 3 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษา

แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ	10,800	4.51	.423	90.20	มากที่สุด
กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ	1,000	4.51	.505	90.20	มากที่สุด
กลุ่มผู้ขอรับบริการข้อมูล	400	4.48	.493	89.60	มาก
ภาพรวม	12,200	4.50	.473	90.00	มาก

ตารางที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน ของ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
กลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ	10,800	4.49	.499	89.80	มาก
กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ	1,000	4.52	.499	90.40	มากที่สุด
กลุ่มผู้ขอรับบริการข้อมูล	400	4.42	.494	88.40	มาก
กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา	1,000	4.59	.499	91.80	มากที่สุด
ภาพรวม	13,200	4.51	.498	90.10	มากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ใน 9 ประเภทการสอบ**

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
▪ ชาย	5,222	48.35
▪ หญิง	5,578	51.65
รวม	10,800	100.00
อายุ		
▪ 11-20 ปี	9,310	86.22
▪ 21-30 ปี	828	7.68
▪ 31-40 ปี	364	3.35
▪ 41-50 ปี	244	2.26
▪ 51-60 ปี	50	0.48
▪ 60 ปีขึ้นไป	4	0.04
รวม	10,800	100.00
ระดับการศึกษาในปัจจุบัน		
▪ ประถมศึกษา ชั้นปีที่ 6	2,000	19.23
▪ มัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 3	1,949	18.74
▪ มัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 6	4,585	44.09
▪ พระปริยัติธรรม ชั้นปีที่ 3	461	4.43
▪ พระปริยัติธรรม ชั้นปีที่ 6	403	3.88
▪ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	451	4.34
▪ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	515	4.95
▪ ปริญญาตรี	36	0.35
รวม	10,400	100.00

ตารางที่ 1.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทสถานศึกษา		
▪ รัฐบาล	400	100.00
รวม	400	100.00
สังกัดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน (เฉพาะกลุ่มสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้)		
▪ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	400	100.00
รวม	400	100.00
ประเภทการสอบ		
▪ O-NET ป. 6	1,200	11.10
▪ O-NET ม. 3	1,200	11.10
▪ O-NET ม. 6	1,200	11.10
▪ I-NET ตอนต้น	400	3.70
▪ I-NET ตอนกลาง	400	3.70
▪ I-NET ตอนปลาย	400	3.70
▪ V-NET ปวช. ปี 3	400	3.70
▪ V-NET ปวส. ปี 2	400	3.70
▪ B-NET ตอนต้น	400	3.70
▪ B-NET ตอนปลาย	400	3.70
▪ N-NET ประถมศึกษา	400	3.70
▪ N-NET ม.ต้น	400	3.70
▪ N-NET ม.ปลาย	400	3.70
▪ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน	400	3.70
▪ GAT/PAT	1,200	11.10
▪ การสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	1,200	11.10
▪ ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้	400	3.70
รวม	10,800	100.0

ตารางที่ 1.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องการทดสอบกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		
▪ เว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)	4,635	42.92
▪ โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู	3,924	36.33
▪ โทรศัพท์	1,266	11.72
▪ อีเมล (E-Mail)	809	7.49
▪ โทรสาร (Fax)	78	0.72
▪ ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	88	0.81
รวม	10,800	100.00

ตารางที่ 1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ				
		O-NET ป. 6	O-NET ม. 3	O-NET ม. 6	GAT/PAT	วิชาสามัญ 9 วิชา
1.การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป	4.37	4.52	4.49	4.37	4.32	4.36
2.ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ	4.30	4.45	4.38	4.30	4.22	4.28
3.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center)	4.23	4.33	4.30	4.24	4.19	4.24
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.30	4.43	4.39	4.30	4.24	4.30

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	I-NET ตอนต้น	I-NET ตอนกลาง	I-NET ตอนปลาย	B-NET ตอนต้น	B-NET ตอนปลาย	สอบวัด สมรรถนะครู
1.การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป	4.40	4.40	4.41	4.38	4.40	4.17
2.ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ	4.34	4.32	4.32	4.33	4.35	4.09
3.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center)	4.27	4.23	4.30	4.22	4.22	4.07
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.34	4.32	4.34	4.31	4.32	4.11

ตารางที่ 1.2 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	V-NET ปวช. ปี 3	V-NET ปวส. ปี 2	N-NET ประถมศึกษา	N-NET ม.ต้น	N-NET ม.ปลาย	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน
1.การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป	4.41	4.40	4.43	4.31	4.25	4.32
2.ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ	4.32	4.33	4.31	4.26	4.20	4.22
3.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center)	4.22	4.22	4.27	4.19	4.16	4.16
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.32	4.32	4.34	4.25	4.20	4.23

จากตารางที่ 1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 โดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.30 และ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center) ค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ทุกประเภทการสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ				
		O-NET ป. 6	O-NET ม. 3	O-NET ม. 6	GAT/ PAT	วิชาสามัญ 9 วิชา
1.ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก	4.31	4.49	4.39	4.35	4.26	4.39
2.ความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าสมัครสอบ	4.24	4.28	4.28	4.33	4.27	4.34
3.ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก	4.27	4.49	4.35	4.28	4.26	4.30
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ	4.27	4.42	4.34	4.32	4.26	4.34

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	I-NET ตอนต้น	I-NET ตอนกลาง	I-NET ตอนปลาย	B-NET ตอนต้น	B-NET ตอนปลาย	สอบวัด สมรรถนะครู
1.ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก	4.37	4.33	4.27	4.45	4.48	4.03
2.ความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าสมัครสอบ	4.26	4.22	4.25	4.34	4.37	4.02
3.ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก	4.35	4.31	4.29	4.26	4.23	4.03
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ	4.32	4.29	4.27	4.35	4.36	4.03

ตารางที่ 1.3 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	V-NET ปวช.ปี 3	V-NET ปวส.ปี 2	N-NET ประถมศึกษา	N-NET ม.ต้น	N-NET ม.ปลาย	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน
1.ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก	4.30	4.30	4.26	4.22	4.19	4.20
2.ความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าสมัครสอบ	4.23	4.23	4.25	4.16	4.13	4.15
3.ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก	4.26	4.28	4.29	4.20	4.19	4.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ	4.26	4.27	4.26	4.19	4.17	4.18

จากตารางที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 โดยมีความพึงพอใจในช่องทางการสมัครสอบ มีความสะดวก มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.27 และ ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงินค่าสมัครสอบ ค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ทุกประเภทการสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ				
		O-NET ป. 6	O-NET ม. 3	O-NET ม. 6	GAT/PAT	วิชาสามัญ 9 วิชา
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก	4.41	4.57	4.51	4.41	4.28	4.42
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ	4.32	4.46	4.41	4.35	4.20	4.37
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ฟังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	4.45	4.61	4.51	4.51	4.24	4.53
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบร้านอาหาร	4.28	4.52	4.41	4.26	4.18	4.24
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน	4.24	4.34	4.29	4.20	4.15	4.21
ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	4.50	4.42	4.35	4.21	4.35

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	I-NET ตอนต้น	I-NET ตอนกลาง	I-NET ตอนปลาย	B-NET ตอนต้น	B-NET ตอนปลาย	สอบวัด สมรรถนะครู
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก	4.45	4.51	4.42	4.38	4.63	4.10
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ	4.34	4.47	4.34	4.33	4.53	4.08
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ฟังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	4.67	4.61	4.43	4.56	4.68	4.07
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร	4.32	4.40	4.41	4.31	4.17	4.05
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน	4.24	4.38	4.40	4.27	4.22	4.03
ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	4.47	4.40	4.37	4.44	4.06

ตารางที่ 1.4 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	V-NET ปวช. ปี 3	V-NET ปวส. ปี 2	N-NET ประถมศึกษา	N-NET ม.ต้น	N-NET ม.ปลาย	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก	4.47	4.48	4.43	4.32	4.31	4.32
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ	4.34	4.35	4.27	4.24	4.21	4.22
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	4.49	4.47	4.37	4.41	4.27	4.28
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบร้านอาหาร	4.33	4.35	4.31	4.18	4.14	4.22
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน	4.28	4.33	4.25	4.21	4.18	4.17
ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.39	4.33	4.27	4.22	4.24

จากตารางที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34 มีความพึงพอใจความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.41 และ มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ทุกประเภทการสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1.5 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ				
		O-NET ป. 6	O-NET ม. 3	O-NET ม. 6	GAT/PAT	วิชาสามัญ 9 วิชา
1.สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.65	4.67	4.62	4.80	4.48	4.74
2.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.39	4.53	4.51	4.37	4.31	4.34
3.พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.99	4.96	5.00	5.00	5.00	4.98
4.มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ	4.54	4.72	4.68	4.45	4.42	4.51
5.มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.99	4.94	4.99	5.00	5.00	5.00
6.มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พูดคุย	4.99	5.00	5.00	4.97	5.00	5.00
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ	4.76	4.80	4.80	4.76	4.70	4.76

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	I-NET ตอนต้น	I-NET ตอนกลาง	I-NET ตอนปลาย	B-NET ตอนต้น	B-NET ตอนปลาย	สอบวัด สมรรถนะครู
1.สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.76	4.58	4.63	4.77	4.79	4.61
2.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.38	4.26	4.23	4.36	4.47	4.34
3.พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5.00	5.00	5.00	5.00	4.99	5.00
4.มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ	4.55	4.44	4.34	4.58	4.53	4.51
5.มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	5.00	5.00	5.00	5.00	4.99	5.00
6.มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พูดคุย	5.00	5.00	5.00	5.00	4.96	5.00
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ	4.78	4.71	4.70	4.78	4.79	4.74

ตารางที่ 1.5 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	V-NET ปวช. ปี 3	V-NET ปวส. ปี 2	N-NET ประถมศึกษา	N-NET ม.ต้น	N-NET ม.ปลาย	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน
1.สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง	4.69	4.64	4.63	4.44	4.50	4.72
2.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.52	4.46	4.42	4.26	4.35	4.23
3.พุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4.มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ	4.66	4.60	4.53	4.50	4.53	4.55
5.มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส	5.00	5.00	4.97	5.00	5.00	4.83
6.มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พุดคุย	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.81
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ	4.81	4.78	4.76	4.70	4.73	4.69

จากตารางที่ 1.5 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 มีความพึงพอใจความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พุดคุย ความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพุดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.99 รองลงมา สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.65 และความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ ค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ทุกประเภทการสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 1.6 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านแบบทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ				
		O-NET ป. 6	O-NET ม. 3	O-NET ม. 6	GAT/PAT	วิชาสามัญ 9 วิชา
1.มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน	4.23	4.45	4.37	4.17	4.11	4.14
2.คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม	4.22	4.42	4.30	4.16	4.12	4.14
3.เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ	4.27	4.50	4.39	4.19	4.12	4.22
4.ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน	4.38	4.57	4.47	4.41	4.21	4.32
5.ความยากง่ายพอเหมาะ	4.21	4.39	4.31	4.16	4.12	4.14
ด้านแบบทดสอบ	4.26	4.47	4.37	4.22	4.14	4.19

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	I-NET ตอนต้น	I-NET ตอนกลาง	I-NET ตอนปลาย	B-NET ตอนต้น	B-NET ตอน ปลาย	สอบวัด สมรรถนะครู
1.มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน	4.32	4.24	4.28	4.26	4.21	4.02
2.คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม	4.28	4.24	4.25	4.29	4.21	4.02
3.เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ	4.32	4.26	4.26	4.33	4.29	4.03
4.ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน	4.66	4.38	4.45	4.35	4.60	4.02
5.ความยากง่ายพอเหมาะ	4.26	4.26	4.26	4.19	4.18	4.03
ด้านแบบทดสอบ	4.37	4.27	4.30	4.28	4.30	4.02

ตารางที่ 1.6 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านแบบทดสอบ

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	V-NET ปวช. ปี3	V-NET ปวส. ปี2	N-NET ประถมศึกษา	N-NET ม.ต้น	N-NET ม.ปลาย	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน
1.มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน	4.21	4.22	4.35	4.21	4.18	4.19
2.คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม	4.24	4.23	4.31	4.24	4.18	4.17
3.เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ	4.32	4.31	4.37	4.28	4.25	4.21
4.ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน	4.44	4.37	4.33	4.31	4.25	4.24
5.ความยากง่ายพอเหมาะ	4.25	4.21	4.30	4.23	4.16	4.18
ด้านแบบทดสอบ	4.29	4.27	4.33	4.25	4.20	4.20

ตารางที่ 1.6 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านแบบทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านแบบทดสอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 โดยมีความพึงพอใจชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ ค่าเฉลี่ย 4.27 และมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ทุกประเภทการสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1.7 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	ประเภทการสอบ				
		O-NET ป. 6	O-NET ม. 3	O-NET ม. 6	GAT/PAT	วิชาสามัญ 9 วิชา
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก	4.30	4.49	4.40	4.25	4.23	4.26
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ	4.50	4.53	4.42	4.54	4.38	4.49
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ฟังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	4.67	4.68	4.66	4.62	4.77	4.68
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร	4.69	4.78	4.70	4.69	4.78	4.77
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน	4.61	4.65	4.61	4.52	4.78	4.51
ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ	4.55	4.63	4.56	4.52	4.59	4.54

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	I-NET ตอนต้น	I-NET ตอนกลาง	I-NET ตอนปลาย	B-NET ตอนต้น	B-NET ตอนปลาย	สอบวัด สมรรถนะครู
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก	4.36	4.30	4.33	4.31	4.25	4.11
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ	4.62	4.64	4.65	4.39	4.57	4.42
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ฟังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	4.80	4.64	4.59	4.84	4.79	4.24
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร	4.67	4.87	4.66	4.68	4.70	4.31
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน	4.62	4.62	4.51	4.65	4.60	4.25
ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ	4.61	4.61	4.55	4.57	4.58	4.26

ตารางที่ 1.7 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ

ประเด็น	ประเภทการสอบ					
	V-NET ปวช. ปี 3	V-NET ปวส. ปี 2	N-NET ประถมศึกษา	N-NET ม.ต้น	N-NET ม.ปลาย	N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก	4.32	4.32	4.34	4.28	4.25	4.27
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ	4.50	4.40	4.63	4.59	4.40	4.37
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ	4.79	4.64	4.72	4.60	4.83	4.56
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร	4.79	4.65	4.66	4.63	4.77	4.56
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน	4.78	4.60	4.71	4.55	4.82	4.56
ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ	4.64	4.52	4.61	4.53	4.61	4.46

จากตารางที่ 1.7 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 มีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ค่าเฉลี่ย 4.67 และ สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน ค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า ทุกประเภทการสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มผู้สอบวัดสมรรถนะครู และ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1.8 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ระดับความพึงพอใจด้านการทดสอบ	0.30	48.00	51.70	4.51	.505	90.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 1.8 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51

ตารางที่ 1.9 ระดับความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น			mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ระดับความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบ	0.10	54.00	45.90	4.49	.499	89.80	มาก

จากตารางที่ 1.9 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ใน 9 ประเภทการสอบ

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
■ ชาย	311	31.10
■ หญิง	689	68.90
รวม	1,000	100.00
อายุ		
■ 20-30 ปี	244	24.40
■ 31-40 ปี	351	35.10
■ 41-50 ปี	210	21.00
■ 51-60	195	19.50
รวม	1,000	100.00
ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด		
ปริญญาตรี	762	76.20
ปริญญาโท	238	23.80
รวม	1,000	100.00
ประเภทสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน		
■ รัฐบาล	739	73.90
■ เอกชน	261	26.10
รวม	1,000	100.00

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน		
▪ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	371	37.10
▪ สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	181	18.10
▪ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	99	9.90
▪ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	16	1.60
▪ สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร	10	1.00
▪ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	23	2.30
▪ สำนักงานพระพุทธศาสนา	100	10.00
▪ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	200	20.00
รวม	1,000	100.00
ช่องทางการประสานงานการจัดสอบกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		
▪ โทรศัพท์	339	26.53
▪ อีเมล (E-Mail)	117	9.15
▪ เว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)	747	58.45
▪ ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	46	3.60
▪ โทรสาร (Fax)	29	2.27
รวม	1,278	100.00
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง		
▪ หัวหน้าสนามสอบ	13	1.30
▪ กรรมการกลาง	146	14.60
▪ กรรมการคุมสอบ	841	84.10
รวม	1,000	100.00

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบ		
▪ O-NET ป. 6	100	10.00
▪ O-NET ม. 3	100	10.00
▪ O-NET ม. 6	100	10.00
▪ I-NET ตอนต้น	50	5.00
▪ I-NET ตอนกลาง	50	5.00
▪ I-NET ตอนปลาย	50	5.00
▪ V-NET ปวช. ปี 3	50	5.00
▪ V-NET ปวส. ปี 2	50	5.00
▪ B-NET ตอนต้น	50	5.00
▪ B-NET ตอนปลาย	50	5.00
▪ N-NET ประถมศึกษา	50	5.00
▪ N-NET ม.ต้น	50	5.00
▪ N-NET ม.ปลาย	50	5.00
▪ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน	50	5.00
▪ GAT/PAT	50	5.00
▪ การสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	50	5.00
▪ การสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้	50	5.00
รวม	1,000	100.00

ตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการบริหารการทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		หัวหน้า สนามสอบ	กรรมการ กลาง	กรรมการ คุมสอบ
1.การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.47	4.46	4.55	4.39
2.มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ	4.46	4.38	4.56	4.44
3.ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.46	4.31	4.60	4.46
4.มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	4.64	4.85	4.60	4.46
5.หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	4.70	4.92	4.64	4.55
ด้านการบริหารการทดสอบ	4.54	4.58	4.59	4.46

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการบริหารการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านการบริหารการทดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 มีความพึงพอใจมากที่สุดประเด็นหลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ ค่าเฉลี่ย 4.64 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นการแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.47 และก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.46 มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ ค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มกรรมการคุมสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		หัวหน้า สนามสอบ	กรรมการ กลาง	กรรมการ คุมสอบ
1.มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.44	4.38	4.6	4.33
2.มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.40	4.31	4.62	4.27
3.ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีหลากหลายช่องทาง สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.36	4.23	4.56	4.30
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ	4.40	4.31	4.59	4.30

จากตารางที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อให้สนามสอบได้ทราบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.40 และช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีหลากหลายช่องทาง สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบอยู่ในระดับมากทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มกรรมการกลางมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการส่งแบบทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		หัวหน้า สนามสอบ	กรรมการ กลาง	กรรมการ คุมสอบ
1.ขั้นตอนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม	4.62	4.46	4.80	4.60
2.กระบวนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ และตรงตามเวลาที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กำหนด	4.54	4.46	4.71	4.46
3.การจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจรับ และเซ็นรับรองโดยผู้ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ	4.57	4.38	4.76	4.49
ด้านการส่งแบบทดสอบ	4.57	4.44	4.76	4.52

จากตารางที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการส่งแบบทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการส่งแบบทดสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.57 โดยพึงพอใจขั้นตอนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา การจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจรับ และเซ็นรับรองโดยผู้ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.57 และ กระบวนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ และตรงตามเวลาที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่มพบว่า มีความพึงพอใจด้านการส่งแบบทดสอบอยู่ในระดับมากทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มหัวหน้าสนามสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.5 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จากสทศ.)

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		หัวหน้า สนามสอบ	กรรมการ กลาง	กรรมการ คุมสอบ
1.มีความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.45	4.38	4.58	4.40
2.มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.48	4.38	4.65	4.41
3.มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	4.50	4.46	4.64	4.41
4.มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.47	4.38	4.63	4.40
5.กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที	4.47	4.38	4.62	4.40
ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ(จากสทศ.)	4.48	4.40	4.62	4.41

จากตารางที่ 2.5 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จากสทศ.) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 โดยพึงพอใจมีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการตอบคำถามมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ กิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ค่าเฉลี่ย 4.48 ความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.47 และความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 4.47 มีความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ(จากสทศ.) อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม ยกเว้น กลุ่มกรรมการกลางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.6 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบและค่าตอบแทนในการทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		หัวหน้า สนามสอบ	กรรมการ กลาง	กรรมการ คุมสอบ
1.จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.53	4.46	4.62	4.52
2.ความครบถ้วนของเอกสารในการแสดงงบประมาณในการทดสอบ	4.45	4.31	4.60	4.44
3.สามารถเบิกงบประมาณการทดสอบได้ตามกำหนด / ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.45	4.31	4.60	4.44
4.ค่าตอบแทนการทดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.35	4.23	4.51	4.30
ด้านการทดสอบและค่าตอบแทนในการทดสอบ	4.44	4.33	4.58	4.42

จากตารางที่ 2.5 ระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบและค่าตอบแทนในการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประสานงานการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบและค่าตอบแทนในการทดสอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยมีความพึงพอใจจำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ สามารถเบิกงบประมาณการทดสอบได้ตามกำหนด / ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด/ ค่าเฉลี่ย 4.45 มีความครบถ้วนของเอกสารในการแสดงงบประมาณในการทดสอบ ค่าเฉลี่ย 4.45 และ ค่าตอบแทนการทดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบและค่าตอบแทนในการทดสอบ อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม ยกเว้น กลุ่มกรรมการกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.7 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประสานงานจัดสอบ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
	มาก	มากที่สุด				
ระดับความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบ	49.30	50.70	4.51	.500	มากที่สุด	90.20

จากตารางที่ 2.7 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประสานงานจัดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประสานงานจัดสอบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51

ตารางที่ 2.8 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น		mean	S.D.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
	มาก	มากที่สุด				
ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	48.30	51.70	4.52	.499	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 2.8 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52

ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
■ ชาย	301	75.30
■ หญิง	99	24.80
รวม	400	100.0
อายุ		
■ 15 - 20 ปี	389	97.25
■ 31 - 40 ปี	4	1.00
■ 41 - 50 ปี	4	1.00
■ 51 - 60 ปี	3	0.75
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาในปัจจุบัน		
■ มัธยมศึกษา	233	58.30
■ พระปริยัติธรรม	50	12.50
■ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	46	11.50
■ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	50	12.50
■ ปริญญาตรี	10	2.50
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
■ ปริญญาตรี	27	79.41
■ ปริญญาโท	6	17.65
■ ปริญญาเอก	1	2.94
รวม	34	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
▪ นักเรียน/นักศึกษา	366	91.50
▪ ครู/อาจารย์	27	6.75
▪ ผู้ปกครอง	7	1.75
รวม	400	100.00
ช่องทางการใช้บริการข้อมูลจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
▪ เว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)	230	40.07
▪ โทรศัพท์	216	37.63
▪ อีเมล (E-Mail)	52	9.06
▪ ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	44	7.67
▪ โทรสาร (Fax)	32	5.57
รวม	574	100.00
ข้อมูลที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
▪ การประกาศผลสอบ,การทดสอบ	379	34.77
▪ รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ	375	34.40
▪ แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ	206	18.90
▪ การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE	39	3.58
▪ ขอดูกระดาษคำตอบ	31	2.84
▪ แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน	27	2.48
▪ การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบ RPS	20	1.83
▪ การสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้	9	0.83
▪ การวิจัย/งานวิชาการ	4	0.37
รวม	1,090	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำไปใช้ประโยชน์	จำนวน	ร้อยละ
ขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประโยชน์ในด้าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
■ การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ	373	51.81
■ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน	252	35
■ ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ	77	10.69
■ ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ	14	1.94
■ การวิจัย/งานวิชาการ	4	0.56
รวม	720	100.00

ตารางที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		นักเรียน/นักศึกษา	ครู/อาจารย์	ผู้ปกครอง
1.มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	4.65	4.85	4.43
2.ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.58	4.53	4.63	4.57
3.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ	4.57	4.56	4.59	4.57
4.ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน – หลัง	4.52	4.43	4.56	4.57
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.58	4.54	4.66	4.54

จากตารางที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 โดยมีความพึงพอใจการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.58 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.57 และ เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในระดับมากที่สุด ทุกกลุ่ม

ตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		นักเรียน/นักศึกษา	ครู/อาจารย์	ผู้ปกครอง
1.สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.53	4.45	4.56	4.57
2.มีการบริการในช่วงเวลาพัก	4.51	4.41	4.56	4.57
3.มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่างๆ ชัดเจน	4.49	4.34	4.56	4.57
4.มีห้อง แก้อั้ว สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการ	4.50	4.37	4.56	4.57
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	4.39	4.56	4.57

จากตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 โดยมีความพึงพอใจสถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา การบริการในช่วงเวลาพัก ค่าเฉลี่ย 4.51 และห้อง แก้อั้ว สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		นักเรียน/นักศึกษา	ครู/อาจารย์	ผู้ปกครอง
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	4.45	4.67	4.57
2.เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.52	4.40	4.59	4.57
3.เจ้าหน้าที่มีดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.54	4.48	4.56	4.57
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.53	4.39	4.63	4.57
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.54	4.43	4.61	4.57

จากตารางที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 โดยมีความพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านข้อมูลที่ได้รับ

ประเด็น	ภาพรวม	สถานภาพ		
		นักเรียน/นักศึกษา	ครู/อาจารย์	ผู้ปกครอง
1.ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.50	4.35	4.59	4.57
2.ได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ	4.58	4.44	4.74	4.57
3.ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.54	4.46	4.59	4.57
ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.54	4.42	4.64	4.57

จากตารางที่ 3.5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านข้อมูลที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านข้อมูลที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 โดยมีความพึงพอใจประเด็น การได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.54 การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่มพบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านข้อมูลที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.6 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	มากที่สุด				
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ.	54.00	46.00	4.48	.499	89.60	มาก

จากตารางที่ 3.6 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48

ตารางที่ 3.7 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น		mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
	มาก	มากที่สุด				
ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.	58.00	42.00	4.42	.494	88.40	มาก

จากตารางที่ 3.7 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42

ส่วนที่ 4 ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การ
มหาชน

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
■ ชาย	327	32.70
■ หญิง	673	67.30
รวม	1,000	100.00
อายุ		
■ 20-30 ปี	256	25.60
■ 31-40 ปี	305	30.50
■ 41-50 ปี	247	24.70
■ 51-60 ปี	192	19.20
รวม	1,000	100.00
ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด		
■ ปริญญาตรี	701	70.10
■ ปริญญาโท	296	29.60
■ ปริญญาเอก	3	0.30
รวม	1,000	100.00
รวม	1,000	100.00
ประเภทสถานศึกษา		
■ รัฐบาล	920	92.00
■ เอกชน	80	8.00
รวม	1,000	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
▪ ผู้อำนวยการสถานศึกษา	7	0.70
▪ รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	15	1.50
▪ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	1	0.10
▪ ครูผู้ช่วย	109	10.90
▪ ครู ค.ศ.1	104	10.40
▪ ครู ค.ศ.2	236	23.60
▪ ครู ค.ศ.3	246	24.60
▪ ครู ค.ศ.4	9	0.90
▪ ครู ค.ศ.5	9	0.90
▪ ครูจ้างสอน	12	1.20
▪ ครูเอกชน	80	8.00
▪ ครูอัตราจ้าง	9	0.90
▪ เจ้าหน้าที่	163	16.30
รวม	1,000	100.00
สังกัดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน		
▪ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	479	47.90
▪ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	300	30.00
▪ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	100	10.00
▪ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	80	8.00
▪ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	33	3.30
▪ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	6	0.60
▪ สำนักงานพระพุทธศาสนา	2	0.20
รวม	1,000	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
พฤติกรรมติดต่อและประสานกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		
■ ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ	592	59.20
■ เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม/อบรม/สัมมนา	223	22.30
■ เคยขอใช้บริการข้อมูลเคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน	133	13.30
■ เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการสอบ	52	5.20
รวม	1,000	100.00
ช่องทางการใช้บริการข้อมูลจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
■ เว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)(www.niets.or.th)	303	58.83
■ โทรศัพท์	96	18.64
■ อีเมล (E-Mail)	90	17.48
■ ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	7	1.36
■ โทรสาร (Fax)	19	3.69
รวม	515	100.00

ตารางที่ 4.2 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบทบาทหน้าที่

ประเด็น	ภาพรวม	สังกัดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน						
		สพฐ.	สช.	สอศ.	สกอ.	สนศ.	อปท.	กศน.
1. การดำเนินงานด้านการจัดทำระบบ วิธีการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา	4.67	4.56	4.68	4.37	5.00	4.25	5.00	4.85
2. การดำเนินงานด้านการประเมินผลการจัดการศึกษา และการทดสอบทางการศึกษา	4.49	4.53	4.59	4.41	5.00	4.27	4.00	4.61
3. การดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถ การสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.65	4.56	4.59	4.41	5.00	4.30	5.00	4.67
4. การดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัย การเผยแพร่นวัตกรรมผลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	4.62	4.56	4.50	4.39	5.00	4.33	5.00	4.58
5. เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.64	4.53	4.74	4.43	4.67	4.32	5.00	4.76
6. การดำเนินงานด้านการพัฒนา ส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล	4.40	4.48	4.51	4.37	4.67	4.32	4.00	4.48
7. เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	4.45	4.52	4.63	4.44	4.67	4.36	4.00	4.52
ด้านบทบาทหน้าที่	4.56	4.53	4.60	4.40	4.86	4.31	4.57	4.64

จากตารางที่ 4.2 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 โดยมีความเชื่อมั่นการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านการจัดทำระบบ วิธีการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ การดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถ การสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพค่าเฉลี่ย 4.65

และ เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มสอศ. และสนศ. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดการทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	สังกัดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน						
		สพฐ.	สช.	สอศ.	สกอ.	สนศ.	อปท.	กศน.
1.การสร้างเครื่องมือวัด มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน	4.61	4.55	4.60	4.45	4.67	4.36	5.00	4.64
2.การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.64	4.55	4.56	4.51	5.00	4.40	5.00	4.48
3.การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.65	4.57	4.56	4.50	5.00	4.36	5.00	4.55
4.การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน	4.65	4.56	4.55	4.49	5.00	4.37	5.00	4.55
5.การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.65	4.57	4.55	4.46	5.00	4.37	5.00	4.58
ด้านการจัดการทดสอบ	4.64	4.56	4.57	4.48	4.93	4.37	5.00	4.56

จากตารางที่ 4.3 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่น ด้านการจัดการทดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ด้านการแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน และการรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.64 และ การสร้างเครื่องมือวัด มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน ค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดการทดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มสอศ.และ สนศ. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านผลการทดสอบ

ประเด็น	ภาพรวม	สังกัดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน						
		สพฐ.	สช.	สอศ.	สกอ.	สนศ.	อปท.	กศน.
1.ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.64	4.63	4.69	4.46	4.67	4.23	5.00	4.82
2.ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.58	4.57	4.56	4.46	4.67	4.30	5.00	4.52
3.ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.59	4.56	4.65	4.43	4.67	4.32	5.00	4.52
ด้านผลการทดสอบ	4.61	4.59	4.63	4.45	4.67	4.28	5.00	4.62

จากตารางที่ 4.4 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่น ด้านผลการทดสอบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านผลการทดสอบผลสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ ค่าเฉลี่ย 4.59 และผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริงค่าเฉลี่ย 4.58 และ เมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านผลการทดสอบ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มสอศ. และสนศ. มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเด็น	ระดับความ เชื่อมั่น		mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความ เชื่อมั่น
	มาก	มากที่สุด				
ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.	46.20	53.80	4.59	.793	91.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59

ส่วนที่ 5 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูลและด้านการดำเนินงานและการให้บริการ

ตารางที่ 5.1 ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการสอบ ของกลุ่มผู้รับบริการ

ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการสอบ	กลุ่มผู้ให้บริการ การจัดสอบ	กลุ่มผู้ให้บริการ ด้านประสานงาน จัดสอบ	กลุ่มผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ข้อมูล	ด้านการดำเนินงาน และการให้บริการ
ไม่พบปัญหา/อุปสรรค	95.40	96.50	92.25	94.59
พบปัญหา/อุปสรรค	4.60	3.50	7.75	5.41

จากตารางที่ 5.1 ปัญหาผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการด้านการให้บริการขอข้อมูลพบปัญหาในการขอใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 7.75 และกลุ่มผู้ให้บริการด้านประสานงานจัดสอบเป็นกลุ่มที่พบปัญหาและอุปสรรคในการขอใช้บริการน้อยที่สุด

ปัญหาที่พบด้านการจัดสอบ

★ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ

- ช่วงเวลาในการจัดสอบใกล้เคียงกับช่วงเวลาสอบปลายภาค ระยะเวลาในการสอบB-NET และ O-NET กระชั้นชิดเกินไป
- การสอบI-NET ช่วงเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนา
- ช่องทางในการสมัครมีเพียงช่องทางเดียว

★ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ

- กรรมการคุมสอบพูดคุยเสียงดังระหว่างการสอบ
- กรรมการคุมสอบไม่ปิดเสียงโทรศัพท์มือถือ
- กรรมการคุมสอบบางท่านกลับขณะปฏิบัติงาน

★ ด้านแบบทดสอบ

- ข้อสอบมีความยาก
- เนื้อหาไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน
- คำถามคลุมเครือ
- ข้อคำถามยาวเกินไปทำให้เสียเวลาในการอ่านนาน

ปัญหา/อุปสรรคที่พบด้านการประสานงานจัดสอบ

★ ด้านการบริหารการทดสอบ

- การกำหนดให้มีการประชุมทำความเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสนามสอบก่อนถึงวันสอบ 1 วัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมาสนามสอบ 2 ครั้ง ทำให้ต้องงดการเรียนการสอนซึ่งเป็นหน้าที่หลัก
- กรณีมีผู้สอบเกินจำนวนที่กำหนดต่อห้องไว้ จำนวน 1 คน สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กำหนดให้จัดห้องใหม่แต่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ไม่เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

★ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ

- การให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เช่น เล่มคู่มือผู้ปฏิบัติงานเขียนแจ้งว่าให้เขียนขาดสอบในกระดาษคำตอบแต่คณะกรรมการกลางแจ้งว่าไม่ต้องให้แค่แรงงาทำให้การให้ข้อมูลไม่ตรงกัน

★ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ

- คำตอบแทนในการจัดสอบไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายสำหรับกรรมการคุมสอบ

ปัญหา/อุปสรรคที่พบด้านการให้บริการขอข้อมูล

★ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่คับแคบ ที่นั่งไม่พอกับจำนวนผู้มาขอข้อมูล

★ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- การให้ข้อเสนอแนะบางครั้งได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน

★ ด้านช่องทางการติดต่อ

- ช่องทางการติดต่อน้อย

ปัญหา/อุปสรรคที่พบด้านการดำเนินงานและการให้บริการ

⊛ ด้านบทบาทหน้าที่

- การศึกษาวิจัย การเผยแพร่ข่าวสารนวัตกรรมทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา การพัฒนา ส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล รวมทั้งการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ครอบคลุมพื้นที่ระดับโรงเรียน ไม่ค่อยได้ข้อมูลข่าวสาร
- ข้อสอบที่ออกตรงตามมาตรฐานแต่ไม่ตรงกับบริบท

⊛ ด้านการจัดการทดสอบ

- แบบทดสอบบางครั้งกว้างเกินไป
- ข้อสอบไม่ตรงกับหลักสูตรที่เรียน
- ข้อสอบยังมีความผิดพลาด
- ข้อสอบชุดเดียวกันประเมินเด็กทั่วประเทศในขณะที่เด็กมีความพร้อมไม่เท่ากัน

⊛ ด้านผลการทดสอบ

- เฉลยแบบทดสอบบางครั้งมีข้อกังขา
- ข้อสอบบางข้อไม่ชัดเจนและยากเกินความสามารถในการวิเคราะห์ของนักเรียน

แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการและการดำเนินงานของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

★ แนวทางการพัฒนาด้านการจัดสอบ

ด้านการประชาสัมพันธ์ การเปิดรับสมัครสอบ ควรเน้นการประสานงานประชาสัมพันธ์ผ่านทางสถานศึกษาของผู้สอบเป็น หน่วยงานควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการจัดสอบเพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกในเชิงบวกต่อการสอบ เนื่องจากปัจจุบันผู้สอบส่วนใหญ่ไม่เห็นประโยชน์ในการสอบนอกจากการสอบเพื่อจะใช้ในการศึกษาต่อ

การกำหนดช่วงเวลาการจัดสอบ ควรจัดในช่วงเวลาที่ไม่ใกล้ช่วงเวลาการสอบปลายภาคหรือช่วงเวลาที่ต้องสอบวัดความรู้ของทางสถานศึกษา และควรตรวจสอบว่าในแต่ละจังหวัดมีการจัดสอบระดับจังหวัดหรือไม่ โดยเฉพาะผู้เข้าสอบทางด้านศาสนาควรมีการกำหนดการสอบให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนา

ช่องทางการติดต่อ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน(Application) ทางโทรศัพท์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและสามารถสื่อสารได้กับผู้สอบโดยตรง

★ แนวทางการพัฒนาด้านการประสานงานจัดสอบ

การประชาสัมพันธ์และคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ควรกำหนดการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือยึดจากหนังสือคู่มือเป็นหลักหรือให้ยึดจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเป็นหลัก คำตอบแทนสำหรับกรรมการคุมสอบ ควรมีกำหนดไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน การจัดเลี้ยงอาหารกลางวัน อาหารว่าง ควรมีเหมือนกันทุกสถานศึกษา

★ แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการขอข้อมูล

เพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น ทาง Facebook, Line, Twitter ในกรณีที่ขอรับบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ควรมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงที่มีการจัดสอบและช่วงประกาศผลสอบ เพื่อลดปัญหาการเข้ารับบริการที่ไม่ทั่วถึง และการใช้แอปพลิเคชันเข้ามาช่วยทางการติดต่อขอรับบริการข้อมูล

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 13,200 หน่วยตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. วัตถุประสงค์และวิธีการสำรวจ

ส่วนที่ 2. สรุปผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ส่วนที่ 1. วัตถุประสงค์และวิธีการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ใน 9 ประเภทการสอบ

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ใน 9 ประเภทการสอบ

3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

4. เพื่อสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน

5. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ดังนี้ 1 กลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ผู้เข้าสอบ) 9 ประเภทการสอบ จำนวน 10,800 หน่วยตัวอย่าง 2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ 9 ประเภทการสอบ จำนวน 1,000 หน่วยตัวอย่าง 3 กลุ่มผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ ข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ การใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 400 หน่วยตัวอย่างและ 4 กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ด้านการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 1,000 หน่วยตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีทั้งสิ้น 5 ชุด ทั้งนี้ ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน” ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้” ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้ประสานงานจัดสอบ” ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการข้อมูล” ด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ชุดที่ 5 แบบสอบถามความเชื่อมั่น “ของบุคลากรทางการศึกษา” ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 2. สรุปผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์

1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ใน 9 ประเภทการสอบ จำนวน 10,800 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้าสอบทั้ง 9 ประเภทการสอบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 โดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไปมากที่สุด รองลงมา ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 4.30 โดยมีความพึงพอใจในช่องทางการสมัครสอบ มีความสะดวกมากที่สุด รองลงมา ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก และความหลากหลายของช่องทางการชำระเงินค่าสมัครสอบ

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยมีความพึงพอใจความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ มากที่สุด รองลงมา สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก และมีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 4.76 โดยมีความพึงพอใจความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พูดคุย ความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพมากที่สุด รองลงมา สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง และความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ

ด้านแบบทดสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 โดยมีความพึงพอใจชุดข้อคำถาม มีความครบถ้วนมากที่สุด รองลงมา เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ และมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน

ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.56 โดยมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหารมากที่สุด รองลงมาความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ และสภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน

2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ใน 9 ประเภทการสอบ จำนวน 1,000 คน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า

ด้านการบริหารการทดสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 โดยมีความพึงพอใจประเด็นหลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับมากที่สุด รองลงมา มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ และก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 โดยมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อให้สนามสอบได้ทราบมากที่สุด รองลงมา ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีหลากหลายช่องทาง สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และ คู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านการส่งแบบทดสอบ ความพึงพอใจด้านการส่งแบบทดสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.55 โดยพึงพอใจขั้นตอนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม มากที่สุด รองลงมา การจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจรับ และเซ็นรับรองโดยผู้ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และ กระบวนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบเป็นไปตามข้อกำหนด วิธีปฏิบัติ และตรงตามเวลาที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กำหนด

ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ(จากสทศ.) มีความพึงพอใจด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จากสทศ.) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยพึงพอใจกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำมากที่สุด รองลงมาความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา และความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที

ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 โดยมีความพึงพอใจจำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบมากที่สุด รองลงมาสามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด และ คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย จำนวน 400 คน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.55 โดยมีความพึงพอใจการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมา ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ และขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีความพึงพอใจสถานที่สะอาด ระบายง่าย เป็นสัดส่วน มากที่สุด รองลงมา การบริการในช่วงเวลาพัก และห้อง แก้ว สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 โดยมีความพึงพอใจการได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด การได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมา การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ

4. ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน จำนวน 1,000 คน พบว่า ในภาพรวมมีระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน

ด้านบทบาทหน้าที่ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 โดยมีความเชื่อมั่นการดำเนินงานด้านการประเมินผลการจัดการศึกษา และการทดสอบทางการศึกษา เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศมากที่สุด รองลงมา การดำเนินงานด้านการจัดทำระบบ วิธีการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา การดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถ การสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ และเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

ด้านการจัดการทดสอบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.52 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดการทดสอบ

การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้มากที่สุด รองลงมา การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ และการสร้างเครื่องมือวัด มีมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน

ด้านผลการทดสอบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.52 โดยมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านผลการทดสอบผลสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนมากที่สุด รองลงมา ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริงและการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้

5. ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ ด้านการให้บริการข้อมูลและด้านการดำเนินงานและการให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการด้านการใช้บริการขอข้อมูลพบปัญหาในการขอใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 7.75 และกลุ่มผู้ใช้บริการด้านประสานงานจัดสอบเป็นกลุ่มที่พบปัญหาและอุปสรรคในการขอใช้บริการน้อยที่สุด ร้อยละ 3.50

ปัญหาที่พบด้านการจัดสอบ

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ ช่วงเวลาในการจัดสอบใกล้เคียงกับช่วงเวลาสอบปลายภาค ระยะเวลาในการสอบB-NET และ O-NET กระชั้นชิดเกินไป การสอบI-NET ช่วงเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของศาสนา ช่องทางในการสมัครมีเพียงช่องทางเดียว
- ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ กรรมการคุมสอบพูดคุ้ยเสียงดังระหว่างการสอบ กรรมการคุมสอบไม่ปิดเสียงโทรศัพท์มือถือ กรรมการคุมสอบบางท่านกลับขณะปฏิบัติงาน
- ด้านแบบทดสอบ ข้อสอบมีความยาก เนื้อหาไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน คำถามคลุมเครือ ข้อคำถามยาวเกินไปทำให้เสียเวลาในการอ่านนาน

ปัญหาที่พบด้านการประสานงานจัดสอบ

- ด้านการบริหารการทดสอบ การกำหนดให้มีการประชุมทำความเข้าใจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสนามสอบก่อนถึงวันสอบ 1 วัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมาสนามสอบ 2 ครั้ง ทำให้ต้องงดการเรียนการสอนซึ่งเป็นหน้าที่หลัก กรณีมีผู้สอบเกินจำนวนที่กำหนดต่อห้องไว้ จำนวน 1 คน สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กำหนดให้จัดห้องใหม่แต่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ไม่เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

- ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ การให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน เช่น เล่มคู่มือผู้ปฏิบัติงานเขียนแจ้งว่าให้เขียนขาดสอบในกระดาษคำตอบแต่คณะกรรมการกลางแจ้งว่าไม่ต้องให้แค่แรงงาทำให้การให้ข้อมูลไม่ตรงกัน

- ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ คำตอบแทนในการจัดสอบไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายสำหรับกรรมการคุมสอบ

ปัญหาที่พบด้านการให้บริการขอข้อมูล

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่คับแคบ ที่นั่งไม่พอกับจำนวนผู้มาขอข้อมูล
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ การให้ข้อเสนอแนะบางครั้งได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน
- ด้านช่องทางการติดต่อ ช่องทางการติดต่อน้อย

ปัญหาที่พบด้านการดำเนินงานและการให้บริการ

- ด้านบทบาทหน้าที่ การศึกษาวิจัย การเผยแพร่นวัตกรรมทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา การพัฒนา ส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล รวมทั้งการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ครูปฏิบัติหน้าที่ระดับโรงเรียนไม่ค่อยได้ข้อมูลข่าวสารข้อสอบที่ออกตรงตามมาตรฐานแต่ไม่ตรงกับบริบท

- ด้านการจัดการทดสอบ แบบทดสอบบางครั้งกว้างเกินไป ข้อสอบไม่ตรงกับหลักสูตรที่เรียน ข้อสอบยังมีความผิดพลาด ข้อสอบชุดเดียวกันประเมินเด็กทั่วประเทศในขณะที่เด็กมีความพร้อมไม่เท่ากัน

- ด้านผลการทดสอบ เฉลยแบบทดสอบบางครั้งมีข้อกังขา ข้อสอบบางข้อไม่ชัดเจนและยากเกินความสามารถในการวิเคราะห์ของนักเรียน

แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการและการดำเนินงานของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แนวทางการพัฒนาด้านการจัดสอบ การประชาสัมพันธ์ การเปิดรับสมัครสอบ ควรเน้นการประสานงานประชาสัมพันธ์ผ่านทางสถานศึกษาของผู้สอบเป็น หน่วยงานควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ในการจัดสอบเพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้สึกในเชิงบวกต่อการสอบ เนื่องจากปัจจุบันผู้สอบส่วนใหญ่ไม่เห็นประโยชน์ในการสอบนอกจากการสอบเพื่อจะใช้ในการศึกษาต่อ การกำหนดช่วงเวลาการจัดสอบ ควรจัดในช่วงเวลาที่ไม่ใกล้ช่วงเวลาการสอบปลายภาคหรือช่วงเวลาที่ผู้สอบต้องสอบวัดความรู้ของทางสถานศึกษา และควรตรวจสอบว่าในแต่ละจังหวัดมีการจัดสอบระดับจังหวัดหรือไม่ โดยเฉพาะผู้เข้าสอบทางด้านศาสนาควรมีการกำหนดการสอบให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติศาสนกิจของศาสนา ช่องทางการติดต่อ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน(Application) ทางโทรศัพท์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและสามารถสื่อสารได้กับผู้สอบโดยตรง

แนวทางการพัฒนาด้านการประสานงานจัดสอบ การประชาสัมพันธ์และคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ควรกำหนดการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือยึดจากหนังสือคู่มือเป็นหลักหรือให้ยึดจากเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเป็นหลัก ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการคุมสอบ ควรมีกำหนดไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน การจัดเลี้ยงอาหารกลางวัน อาหารว่าง ควรมีเหมือนกันทุกสถานศึกษา

แนวทางการพัฒนาด้านการให้บริการขอข้อมูลเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น ทาง Facebook, Line, Twitter ในกรณีที่ขอรับบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ควรมีบริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมงในช่วงที่มีการจัดสอบ และช่วงประกาศผลสอบ เพื่อลดปัญหาการเข้ารับบริการที่ไม่ทั่วถึง และการใช้แอปพลิเคชันเข้ามาช่วยทางการติดต่อขอรับบริการข้อมูล

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบความคิดรวบยอดของผู้เรียนเป็นสิ่งที่ดี แต่เนื่องจากวัตถุประสงค์การก่อตั้งของสถานศึกษาแต่ละประเภทยัง มีความแตกต่างกัน ดังเช่นโรงเรียนการกีฬา ที่ก่อตั้งเพื่อบ่มบ่มสร้างนักกีฬาที่มีคุณภาพให้กับประเทศ วิทยาลัยนาฏศิลป์ ที่ก่อตั้งเพื่อบำรุงรักษาและเผยแพร่นาฏศิลป์ ซึ่งมุ่งเน้นความเป็นเลิศที่แตกต่างจากสถานศึกษาทั่วไป แต่ในขณะเดียวกันโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ที่ก่อตั้งเพื่อขยายความรู้สู่ท้องถิ่นที่กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนครูที่จบมาตรงกับวิชาที่สอน จึงเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการเหลื่อมล้ำของการเรียนการสอน ดังนั้นการที่จะนำผลการทดสอบความคิดรวบยอดของนักเรียนในโรงเรียนกีฬา วิทยาลัยนาฏศิลป์ หรือโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา นำไปเปรียบเทียบกับโรงเรียนที่เป็นเลิศทางวิชาการ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรมีการกำหนดมาตรฐานการสอบของโรงเรียนแต่ละประเภท แต่ละกลุ่ม และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการสอบ เพื่อให้ผลการทดสอบความคิดรวบยอดของผู้เรียนที่ออกมาสามารถสะท้อนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน”ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้”ต่อการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้ประสานงานจัดสอบ”ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้รับบริการข้อมูล”ด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ชุดที่ 5 แบบสอบถามความเชื่อมั่น“ของบุคลากรทางการศึกษา”ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

**แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน” ต่อการจัดการทดสอบ
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดสอบจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ **ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ** โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมประเด็นประเมินลงในช่องว่างที่ตรงความคิดของท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ปัจจุบันกำลังศึกษาในระดับชั้น (ปีการศึกษา 2558)
☐ 1.ระดับประถมศึกษา (ป.) ชั้นปีที่..... ☐ 2.ระดับมัธยมศึกษา (ม.) ชั้นปีที่
☐ 3.ระดับพระปริยัติธรรม(ม.)ชั้นปีที่..... ☐ 4.ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ชั้นปีที่.....
☐ 5.ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่..... ☐ 6.ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่.....
4. ชื่อสถานศึกษา.....จังหวัด.....
- 5.ประเภทสถานศึกษา ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน
6. ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้.....จังหวัด
7. ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในครั้งนี้ (ปีการศึกษา 2558) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 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. V-NET ปวช.ปี3 ☐ 8. V-NET ปวส.ปี2
☐ 9. B-NET ตอนต้น ☐ 10. B-NET ตอนปลาย ☐ 11. N-NET ประถมศึกษา ☐ 12. N-NET ม.ต้น
☐ 13. N-NET ม.ปลาย ☐ 14. N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน ☐ 15. GAT/PAT ☐ 16. สอบวิชาสามัญ 9 วิชา

8. ท่านติดต่อสอบถามเรื่องการทดสอบกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. อีเมล (E-Mail)
☐ 3. เว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
☐ 4. ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู ☐ 7. อื่นๆ

9. สื่อ/แหล่งข้อมูลที่ท่านรับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. วิทยู
☐ 3.เว็บไซต์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
☐ 4. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร ☐ 5. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู ☐ 6.Facebook ☐ 7.อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

10. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
★ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1.การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป					
2.ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ					
3.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center)					
★ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ					
1.ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก					
2.ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงินค่าสมัครสอบ					
3.ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก					
★ ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก					
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ					
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ					
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร					
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน					
★ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ					
1.สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง					
2.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที					
3.พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
4.มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ					
5.มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
6.มีความตั้งใจในการทำงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พูดคุย					
★ ด้านแบบทดสอบ					
1.มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน					
2.คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม					
3.เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ					
4.ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน					
5.ความยากง่ายพอเหมาะ					

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
★ ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ					
1.ช่วงเวลาในการจัดสอบเหมาะสม เช่น ไม่ตรงกับการสอบกลางภาค/ปลายภาค ไม่ตรงกับการจัดสอบเข้าศึกษาของสถาบันอื่น					
2.จำนวนผู้คุมสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ					
3.ปฏิบัติตามข้อกฎหมายในการคุมสอบอย่างเคร่งครัด เช่น การตรวจบัตรผู้เข้าสอบ การแจกข้อสอบ การนับข้อสอบ การแจ้งเวลาเข้าสอบ และก่อนหมดเวลาเข้าสอบ ไม่อนุญาตให้นักเรียนที่มาช้ากว่าเวลาที่กำหนดเข้าสอบ					
4.มีการตรวจสอบการทุจริตระหว่างการสอบ เช่น การเดินตรวจสอบในระหว่างคุมสอบ					
5.การจัดสอบเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ ไม่เลือกปฏิบัติ					

11. โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

- ☐ 5.พึงพอใจมากที่สุด
 ☐ 4.พึงพอใจมาก
 ☐ 3.พึงพอใจปานกลาง
 ☐ 2.พึงพอใจน้อย
 ☐ 1.พึงพอใจน้อยที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

13. ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบในการสอบครั้งนี้ คือ ☐ 1.ไม่พบปัญหา/อุปสรรค ☐ 2.พบปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา/อุปสรรคที่พบ ได้แก่

- ✦ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ คือ.....
- ✦ กระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ คือ
- ✦ สถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ.....
- ✦ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ คือ.....
- ✦ แบบทดสอบ คือ.....
- ✦ การจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ คือ.....

14. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของ“ผู้สอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้” ต่อการ
จัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดสอบจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ **ท่านสามารถแสดงความ
ความคิดเห็นอย่างอิสระโดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นและข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็นความลับ**และไม่ส่งผลกระทบต่อ
ท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมประเด็นประเมินลงในช่องว่างที่ตรงความคิดของท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
4. ชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่.....จังหวัด
5. ประเภทสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน
6. สังกัดของสถานศึกษา
☐ 1.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ☐ 2.สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
☐ 3.สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ☐ 4.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
☐ 5.สำนักงานศึกษากรุงเทพมหานคร ☐ 6.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
☐ 7.สำนักงานพระพุทธศาสนา ☐ 8.สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
7. ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้..... จังหวัด
8. ท่านติดต่อสอบถามเรื่องการทดสอบกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางใดบ้าง **(ตอบ
ได้มากกว่า 1 ข้อ)**
☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. อีเมล (E-Mail)
☐ 3. เว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
☐ 4. ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู ☐ 7. อื่นๆ
9. สื่อ/แหล่งข้อมูลที่ท่านรับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) **(ตอบได้
มากกว่า 1 ข้อ)**
☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. วิทยู
☐ 3.เว็บไซต์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
☐ 4. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร ☐ 5. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู ☐ 6.Facebook
☐ 7.อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

10. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
★ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1.การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบมีความชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้และอุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป					
2.ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา วิธีการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ สถานที่สอบ เลขที่นั่งสอบ ผลการทดสอบ					
3.ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center)					
★ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ					
1.ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก					
2.ความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าสมัครสอบ					
3.ช่องทางการประกาศผลการทดสอบ มีความสะดวก					
★ ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่จัดสอบมีเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก					
2.มีป้าย/แผนผัง แสดงที่ตั้งของห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำ					
3.ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ					
4.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร					
5.สภาพแวดล้อมในการจัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน					
★ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ					
1.สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง					
2.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที					
3.พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
4.มีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคุมสอบ					
5.มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
6.มีความตั้งใจในการทำงาน เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่เล่นโทรศัพท์ ไม่พูดคุย					
★ ด้านแบบทดสอบ					
1.มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน					
2.คำถามและตัวเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่กำกวม					
3.เวลาที่ใช้ในการทำข้อสอบเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ					

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน					
5.ความยากง่ายพอเหมาะ					
★ ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ					
1.ช่วงเวลาในการจัดสอบเหมาะสม เช่น ไม่ตรงกับการสอบกลางภาค/ปลายภาค ไม่ตรงกับการจัดสอบเข้าศึกษาของสถาบันอื่น					
2.จำนวนผู้คุมสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ					
3.ปฏิบัติตามข้อกฎหมายในการคุมสอบอย่างเคร่งครัด เช่น การตรวจบัตรผู้เข้าสอบ การแจกข้อสอบ การนับข้อสอบ การแจ้งเวลาเข้าสอบ และก่อนหมดเวลาเข้าสอบ ไม่อนุญาตให้นักเรียนที่มาช้ากว่าเวลาที่กำหนดเข้าสอบ					
4.มีการตรวจสอบการทุจริตระหว่างการสอบ เช่น การเดินตรวจสอบในระหว่างคุมสอบ					
5.การจัดสอบเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ ไม่เลือกปฏิบัติ					

11. โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

☐ 5.พึงพอใจมากที่สุด ☐ 4.พึงพอใจมาก ☐ 3.พึงพอใจปานกลาง ☐ 2.พึงพอใจน้อย ☐ 1.พึงพอใจน้อยที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

13. ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบในการสอบครั้งนี้ คือ ☐ 1.ไม่พบปัญหา/อุปสรรค ☐ 2. พบปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา/อุปสรรคที่พบได้แก่

- ✦ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ คือ.....
- ✦ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การสมัครสอบและการประกาศผลสอบ คือ
- ✦ ด้านสถานที่จัดสอบและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ.....
- ✦ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ คือ.....
- ✦ ด้านแบบทดสอบ คือ.....
- ✦ ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ คือ.....

14. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

.....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของ “ผู้ประสานงานจัดสอบ” ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบ
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ แก่ท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จมา ☐ 1. ระดับปริญญาตรี ☐ 2. ระดับปริญญาโท ☐ 3. ระดับปริญญาเอก
4. ชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่.....จังหวัด
5. ประเภทสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน
6. สังกัดของสถานศึกษา
☐ 1.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ☐ 2.สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
☐ 3.สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ☐ 4.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
☐ 5.สำนักงานศึกษากรุงเทพมหานคร ☐ 6.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
☐ 7.สำนักงานพระพุทธศาสนา ☐ 8.สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
7. ในปีการศึกษา 2558 ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบที่โรงเรียนใด
สนามสอบ จังหวัด

8. ในครั้งนี้ท่านเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบในการสอบประเภทใด

- | | | | |
|---|--|---|---|
| ☐ 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. V-NET ปวช.ปี3 | ☐ 8. V-NET ปวส.ปี2 |
| ☐ 9. B-NET ตอนต้น | ☐ 10. B-NET ตอนปลาย | ☐ 11. N-NET ประถมศึกษา | ☐ 12. N-NET ม.ต้น |
| ☐ 13. N-NET ม.ปลาย | ☐ 14. N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | ☐ 15. GAT/PAT | ☐ 16. สอบวิชาสามัญ 9 วิชา ☐ 17. |

สอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

9. ท่านติดต่อประสานงานการจัดสอบกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. อีเมล (E-Mail)
- ☐ 3. เว็บไซต์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
- ☐ 4. ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- ☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. อื่นๆ

10. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้

- ☐ 1. หัวหน้าสนามสอบ ☐ 2. กรรมการกลาง ☐ 3. กรรมการคุมสอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

11. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
★ ด้านการบริหารการทดสอบ					
1.การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม					
2.มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ					
3.ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน					
4.มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ					
5.หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ					
★ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ					
1.มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ					
2.มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3.ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีหลากหลายช่องทาง สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
★ ด้านการส่งแบบทดสอบ					
1.ขั้นตอนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม					
2.กระบวนการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบเป็นไปตามข้อกำหนด วิธีปฏิบัติ และตรงตามเวลาที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กำหนด					
3.การจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจรับ และเซ็นรับรองโดยผู้ที่มี					

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559

ความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ					
★ ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ(จากสทศ.)					
1.มีความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2.มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
3.มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม					
4.มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา					
5.กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการสอบได้อย่างทัน่วงที					
★ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ					
1.จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ					
2.ครบถ้วนของเอกสารในการแสดงงบประมาณในการจัดสอบ					
3.สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด /ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด					
4.คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					

12. โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

☐ 5.พึงพอใจมากที่สุด ☐ 4.พึงพอใจมาก ☐ 3.พึงพอใจปานกลาง ☐ 2.พึงพอใจน้อย ☐ 1.พึงพอใจน้อยที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)อยู่ในระดับใด

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

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการประสานงานจัดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

14. ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบในการประสานงานจัดสอบครั้งนี้ คือ

☐ 1.ไม่พบปัญหา/อุปสรรค ☐ 2.พบปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา/อุปสรรคที่พบ ได้แก่

- ★ ด้านการบริหารการทดสอบ คือ.....
- ★ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ คือ.....
- ★ ด้านการส่งแบบทดสอบ คือ.....
- ★ ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จากสทศ.) คือ.....
- ★ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ คือ.....

15. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

.....

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

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็น “เป็นความลับ” และไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ แก่ท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมประเด็นประเมินลงในช่องว่างที่ตรงความคิดของท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้น

- ☐ 1. ระดับประถมศึกษา (ป.) ชั้นปีที่
- ☐ 2. ระดับมัธยมศึกษา (ม.) ชั้นปีที่
- ☐ 3. ระดับพระปริยัติธรรม (ม.) ชั้นปีที่
- ☐ 4. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่
- ☐ 5. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่
- ☐ 6. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่
- ☐ 7. ระดับปริญญาโท
- ☐ 8. ระดับปริญญาเอก

☐ 2. จบการศึกษาแล้ว การศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

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

5. ช่องทางที่ใช้บริการขอข้อมูลจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. อีเมล (E-Mail)
- ☐ 3. เว็บไซต์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
- ☐ 4. ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
- ☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. อื่นๆ

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

- ☐ 1. แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ ☐ 2. แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน
- ☐ 3. การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE ☐ 4. การประกาศผลสอบ,การทดสอบ
- ☐ 5. การสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้
- ☐ 6. รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ
- ☐ 7. การวิจัย/งานวิชาการ ☐ 8. ขอดูกระดาดคำตอบ
- ☐ 9. การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบ RPS ☐ 10. อื่นๆ ระบุ.....

7. ท่านขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการ ประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

8. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
☼ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 1.มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 2.ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว 3.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ 4.ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน – หลัง					
☼ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1.สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน 2.มีการบริการในช่วงเวลาพัก 3.มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่างๆ ชัดเจน 4.มีห้อง แก้อั้ว สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการ					
☼ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 1.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส 2.เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ 3.เจ้าหน้าที่มีดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ 4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ					
☼ ด้านข้อมูลที่ได้รับ 1.ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ 2.ได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ					

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปี 2559

ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด					

9. โดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน)อยู่ในระดับใด

- ☐ 5.พึงพอใจมากที่สุด
 ☐ 4.พึงพอใจมาก
 ☐ 3.พึงพอใจปานกลาง
 ☐ 2.พึงพอใจน้อย
 ☐ 1.พึงพอใจน้อยที่สุด

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการข้อมูลของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

11. ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบในการใช้บริการขอข้อมูลครั้งนี้คือ ☐ 1.ไม่พบปัญหา/อุปสรรค ☐ 2. พบปัญหา/อุปสรรค ปัญหา/อุปสรรคที่พบ ได้แก่

- ✦ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คือ
- ✦ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ.....
- ✦ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ.....
- ✦ ด้านช่องทางการติดต่อ คือ.....
- ✦ ด้านข้อมูลที่ได้รับ คือ.....

12. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

.....

แบบสอบถามความเชื่อมั่น“ของบุคลากรทางการศึกษา”ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน

ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การจัดทำการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านให้จะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมประเด็นประเมินลงในช่องว่างที่ตรงความคิดของท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จมา ☐ 1. ระดับปริญญาตรี ☐ 2. ระดับปริญญาโท ☐ 3. ระดับปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน
 - ☐ 1. ผู้อำนวยการสถานศึกษา ☐ 2. รองผู้อำนวยการสถานศึกษา ☐ 3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา
 - ☐ 4. ครูผู้ช่วย ☐ 5. ครู ค.ศ. 1 ☐ 6. ครู ค.ศ. 2
 - ☐ 7. ครู ค.ศ. 3 ☐ 8. ครู ค.ศ. 4 ☐ 9. ครู ค.ศ. 5
 - ☐ 10. อื่นๆ ระบุ
5. ประเภทสถานศึกษา ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน
6. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในสังกัดใด
 - ☐ 1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ☐ 2. สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - ☐ 3. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ☐ 4. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - ☐ 5. สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร ☐ 6. กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ☐ 7. สำนักงานพระพุทธศาสนา ☐ 8. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
7. ท่านเคยติดต่อหรือประสานงานกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือไม่
 - ☐ 1. ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใดๆ
 - ☐ 2. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม/อบรม/สัมมนา
 - ☐ 3. เคยขอใช้บริการข้อมูลเคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน
 - ☐ 4. เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการสอบ
 - ☐ 5. อื่นๆ ระบุ
8. ท่านติดต่อ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. อีเมล (E-Mail)
 - ☐ 3. เว็บไซต์ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (www.niets.or.th)
 - ☐ 4. ด้วยตนเองที่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
 - ☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

9. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	ระดับคะแนนความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
★ ด้านบทบาทหน้าที่					
1.การดำเนินงานด้านการจัดทำระบบ วิธีการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา					
2.การดำเนินงานด้านการประเมินผลการจัดการศึกษา และการทดสอบทางการศึกษา					
3.การดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถ การสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ					
4.การดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัย การเผยแพร่ข่าวสารการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา					
5.เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
6.การดำเนินงานด้านการพัฒนา ส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล					
7.เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับ					
★ ด้านการจัดการทดสอบ					
1.การสร้างเครื่องมือวัด มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการ					
2.การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ					
3.การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้					
4.การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน					
5.การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ					
★ ด้านผลการทดสอบ					
1.ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน					
2.ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง					
3.ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้					

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)อยู่ในระดับใด

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

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

11. ปัญหา/อุปสรรคที่ท่านพบด้านการดำเนินงานและการให้บริการของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

☐ 1. ไม่พบปัญหา/อุปสรรค ☐ 2. พบปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา/อุปสรรคที่พบ ได้แก่

- ✦ ด้านบทบาทหน้าที่ คือ
- ✦ ด้านการจัดการทดสอบ คือ
- ✦ ด้านผลการทดสอบ คือ

12. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....