



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เสนอ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

โดย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เลขที่ 118 อาคารเสรีไทย ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ ตัวอย่าง คือ ผู้เข้าสอบ จำนวน 12,107 คน ผู้ประสานงานจัดสอบ จำนวน 1,332 คน ผู้รับบริการข้อมูล จำนวน 402 คน และ บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา จำนวน 411 คน รวมจำนวน 14,252 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ และผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบอย่างละ 40 คน รวมจำนวน 80 คน เลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจและสัมภาษณ์ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผลการศึกษา พบว่า

1. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502) เมื่อจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460) กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.419) และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627)

2. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672) เมื่อจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619) กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) และกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602)

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) คือ สทศ. ควรประสานงานศูนย์สอบ สนามสอบ ให้วางแผนเตรียมสถานที่รองรับผู้เข้าสอบให้เหมาะสม ควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสมและคุ้มค่า เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้เข้าสอบมากขึ้น และควรจัดหานาฬิกาแขวนในห้องสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าสอบในการบริหารจัดการเวลาในการทำข้อสอบ

Abstract

The survey on the satisfaction of the management of the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization) carried out in 2020 had the following objectives: 1) survey the satisfaction of the management of the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization); 2) survey the confidence in the operations of the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization) in accordance with its roles and responsibilities; and 3) study approaches that can be taken to develop the service provided by the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization). The research methodology employed in this survey was based on a mixed method approach which comprised of quantitative research and qualitative research. The survey examined the satisfaction of the management in various aspects which consisted of the process and steps involved in their service, the officials who provide service, the facilities, and the confidence in the operations of the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization). The researchers randomly selected the research sample using the Multi-stage Random Sampling approach. The data collected from the opinions of the management was evaluated and analyzed. Quantitatively, data was collected from a total of 14,252 research samples. Details of the research carried out are as follows, quantitatively, data was collected from a total of 12,107 research samples, and qualitatively, in-depth interviews were conducted with a total of 40 research samples from the group of management staff responsible for organizing exams based on the eight types of exams organized by NIETS. Quantitatively, data was collected from a total of 1,332 research samples, and qualitatively, in-depth interviews were conducted with a total of 40 research samples from the group of management staff responsible for coordinating the organization of eight exam types arranged by NIETS. A total of 402 research samples were from the group of management responsible for providing information; and 4) a total of 411 research samples were from the group of officials working for the organization or educational units. Data was analyzed based on the target groups and the overall picture according to the objectives of this survey. A computer program for statistics was used to analyze the following statistical values: Frequency Distribution, Percentage, $\bar{X}$, and Standard Deviation (SD). As for the qualitative data, it was analyzed using Content Analysis, and the results were presented in the form of topics based on views regarding the approaches that can be taken to develop the service of the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization). The research results revealed that:

1) In terms of satisfaction of the service provided by the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization), all of the target groups who were serviced were very satisfied by the service they received from NIETS (with an average score of 4.38 and a standard deviation of 0.502). When examining the various categories of the target group, it was found that test takers were very satisfied with the service they received from NIETS (with an average score of 4.24 and a standard deviation of 0.460). The coordinators involved in organizing the exams were extremely satisfied with the service they received from NIETS (with an average score of 4.57 and a standard deviation of 0.419). The group of management responsible for providing information was very satisfied with the service of NIETS (with an average score of 4.34 and a standard deviation of 0.627).

2) In terms of confidence in the operations of the National Institute of Educational Testing Service (Public Organization), it was found that everyone from the target groups who received service were confident in the operations of NIETS according to their roles and responsibilities (with an average score of 4.50 and a standard deviation of 0.672). When examining the various categories of the target group, it was found that the group of test takers had a high level of confidence in the operations of NIETS according to their roles and responsibilities (with an average score of 4.48 and a standard deviation of 0.735). The coordinators involved in organizing the exams had the highest level of confidence in the operations of NIETS according to their roles and responsibilities (with an average score of 4.60 and a standard deviation of 0.619). The group of management responsible for providing information had a high level of confidence in the operations of NIETS according to their roles and responsibilities (with an average score of 4.40 and a standard deviation of 0.735). The group of officials working for the organization or educational units had the highest level of confidence in the operations of NIETS according to their roles and responsibilities (with an average score of 4.51 and a standard deviation of 0.602).

3) The ways to develop the service of National Institute of Educational Testing Service (Public Organization), that is the NIETS should coordinate with examination center to provide the appropriate test field for the test takers, the NIETS need more additional information to consider the suitable and worthy test field, and a wall clock should be provided in the exam room to facilitate the test takers on managing their time.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร Executive Summary

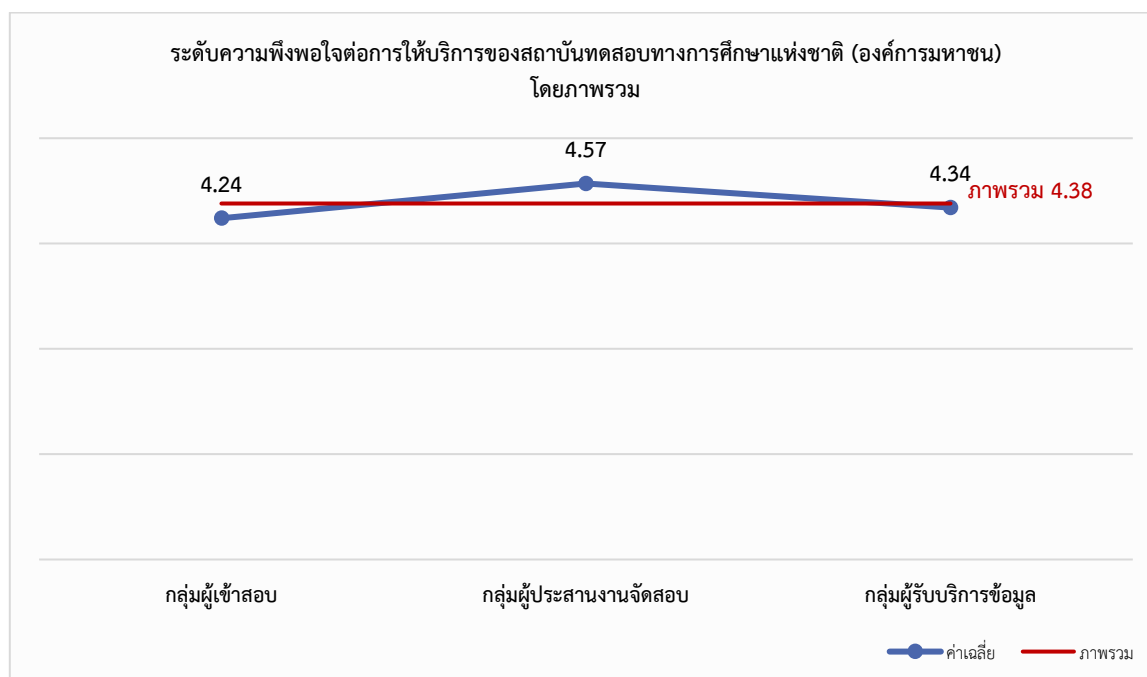
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากความเห็นของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นเชิงปริมาณ รวมจำนวนทั้งสิ้น 14,252 หน่วยตัวอย่าง ด้วยวิธีการสำรวจ ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ทั้ง 8 ประเภทการจัดสอบ เชิงปริมาณ จำนวน 12,107 หน่วยตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 40 หน่วยตัวอย่าง 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ทั้ง 8 ประเภทการจัดสอบ เชิงปริมาณ จำนวน 1,332 หน่วยตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ 40 หน่วยตัวอย่าง 3) กลุ่มผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล จำนวน 402 หน่วยตัวอย่าง และ 4) กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา จำนวน 411 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.502 คิดเป็นร้อยละ 87.60 สามารถสรุปผลได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
กลุ่มผู้เข้าสอบ	12,107	4.24	0.460	84.80	พอใจมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,332	4.57	0.419	91.40	พอใจมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	402	4.34	0.627	86.80	พอใจมาก
ภาพรวม	13,841	4.38	0.502	87.60	พอใจมาก



*** เกณฑ์การแปลผล**

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

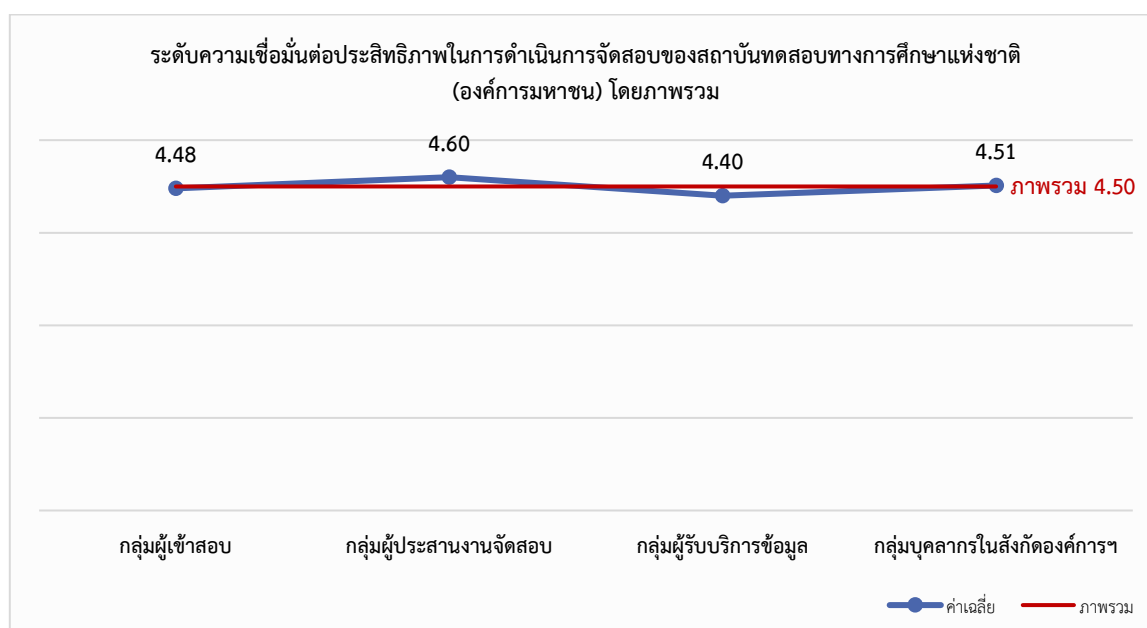
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 พึงพอใจปานกลาง

2. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672 คิดเป็นร้อยละ 90.00 สามารถสรุปผลได้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
กลุ่มผู้เข้าสอบ	12,107	4.48	0.735	89.60	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,332	4.60	0.619	91.98	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	402	4.40	0.735	88.00	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา	411	4.51	0.602	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาพรวม	14,252	4.50	0.672	90.00	เชื่อมั่นมาก



*** เกณฑ์การแปลผล**

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 เชื่อมั่นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 เชื่อมั่นน้อย ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 เชื่อมั่นปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 เชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ปัญหาที่พบในการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เข้าสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการข้อมูล และบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา มีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น คือ 1) สถานที่รับประทานอาหารเช้า (กลุ่ม B-NET) ยังไม่เหมาะสม 2) จำนวนสนามสอบมีน้อย 3) ขาดนาฬิกาแขวนในห้องสอบ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรดำเนินการ คือ 1) ประสานงานศูนย์สอบ สนามสอบ ให้วางแผนเตรียมสถานที่รองรับผู้เข้าสอบให้เหมาะสม 2) ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสมและคุ้มค่า เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้เข้าสอบมากขึ้น และ 3) จัดหานาฬิกาแขวนในห้องสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าสอบในการบริหารจัดการเวลาในการทำข้อสอบ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพดีขึ้น และเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงาน ด้านการรับบริการข้อมูล ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้เข้าสอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการข้อมูล และบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และแนวทางการพัฒนาการให้บริการและการทำงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากผู้รับบริการหรือผู้ที่เคยได้รับบริการจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ตามภาระหน้าที่ ดังที่พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้ และการดำเนินการสำรวจในครั้งนี้เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะกรรมการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้เห็นชอบแล้ว

ผลการสำรวจที่ได้ในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยและพัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไป

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กันยายน 2563

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
คำนำ	ช
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินการ	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น	16
2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.6 กรอบแนวคิด	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการสำรวจ	33
3.1 ประชากร	33
3.2 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	34
3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	41
3.6 การจัดทำรายงาน	41
3.7 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	41
3.8 การปกปิดข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	43
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	43
ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	55
ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	128
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	150

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	169
5.1 สรุปผลการสำรวจ.....	169
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	174
5.3 ข้อเสนอแนะ	175
บรรณานุกรม.....	177
ภาคผนวก	180
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	181
ภาคผนวก ข การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	209
ภาคผนวก ค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสถาบันทดสอบ ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	254

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	จ
ตารางที่ 2	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	ฉ
ตารางที่ 3	จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	34
ตารางที่ 4	จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	36
ตารางที่ 5	เกณฑ์การแปลความหมาย	41
ตารางที่ 6	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เข้าสอบ	44
ตารางที่ 7	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	47
ตารางที่ 8	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	50
ตารางที่ 9	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา	53
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง	55
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้เข้าสอบ	56
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	58
ตารางที่ 13	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	60
ตารางที่ 14	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 15	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 16	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา	74
ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค	77
ตารางที่ 18	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ	83
ตารางที่ 19	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	92
ตารางที่ 20	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 21	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ.....	97
ตารางที่ 22	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
ตารางที่ 23	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค	107
ตารางที่ 24	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ.....	112
ตารางที่ 25	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	119
ตารางที่ 26	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ.....	121
ตารางที่ 27	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ.....	124
ตารางที่ 28	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	127
ตารางที่ 29	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง	128
ตารางที่ 30	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ.....	129
ตารางที่ 31	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ.....	131
ตารางที่ 32	ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	133
ตารางที่ 33	ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	135
ตารางที่ 34	ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	136
ตารางที่ 35	ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.	138
ตารางที่ 36	ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ.....	141

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 37 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา	
ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ.....	144
ตารางที่ 38 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา	
ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา	148

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยและพัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ

สทศ. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ จึงได้จัดทำโครงการ “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และแนวทางการพัฒนาการทำงานของ สทศ. จากผู้รับบริการหรือผู้ที่เคยได้รับบริการจาก สทศ. ตามภาระหน้าที่ดังที่พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้ และการดำเนินการสำรวจดังกล่าวเป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยคณะกรรมการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว

ในการนี้ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ขอเสนอวิธีดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษา มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ สทศ. ในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจและอัตลักษณ์ขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

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

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

ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

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

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

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

ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)

ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6

ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

1.2.3 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการข้อมูล) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.2.4 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.2.5 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขอบเขตการดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

1.3.1.1 ประชากร คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการข้อมูล และบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 – 15 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าสอบ คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบ

กลุ่มที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบ โดยครอบคลุมทั้งในระดับศูนย์สอบ ระดับสนามสอบ และระดับโรงเรียน

กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการข้อมูล คือ ผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ครู ผู้ปกครอง

กลุ่มที่ 4 บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา คือ บุคลากรที่สังกัดในองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา เช่น ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

1.3.1.2 พื้นที่ในการสำรวจ คือ กระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มี 5 ภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.2.1 เนื้อหาด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทศ. ประกอบด้วย

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

1.3.2.2 เนื้อหาด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ประกอบด้วย

- 1) ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ
- 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
- 3) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันฯ

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของแต่ละตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม และประเภทของการจัดสอบ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

สทศ. หมายถึง สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ประเภทการทดสอบ หมายถึง การทดสอบที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้บริการ จำนวน 8 ประเภทการทดสอบ ได้แก่

1) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test: O-NET) เป็นการทดสอบเพื่อวัดความรู้และความคิดของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ประเมินตามมาตรฐานการเรียนรู้ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551

2) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (Vocational National Educational Test: V-NET) เพื่อวัดความรู้และความคิดของนักเรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 (ปวช. 3) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 2 (ปวส. 2)

3) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (Islamic National Educational Test: I-NET) เพื่อวัดความรู้และความคิดของนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปีสุดท้ายของหลักสูตรอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่วิชาสามัญ ศูนย์ตาดิกา และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (Buddhism National Educational Test: B-NET) เพื่อวัดความรู้และความคิดของนักเรียนตามหลักสูตรโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 และหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ในวิชาภาษาบาลี ธรรม พุทธประวัติ และวิชาวินัย

5) การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-Formal National Education Test: N-NET) เป็นการทดสอบเพื่อวัดความรู้ให้แก่เด็กนักเรียนที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 ที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษา

6) การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test: GAT) เป็นการวัดศักยภาพในการเรียนในมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test: PAT) การทดสอบวิชาความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ การวัดความรู้ที่เป็นพื้นฐานกับศักยภาพที่จะเรียนในวิชาชีพนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

7) การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา (วิชาสามัญ 9 วิชา) เป็นการทดสอบเพื่อนำผลคะแนนไปใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาระบบรับตรง นอกจากนี้ ผลคะแนนวิชาสามัญ 7 วิชา ยังนำไปใช้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อคณะแพทยศาสตร์ในสถาบันที่อยู่ในกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย

8) การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (สมรรถนะครู) เป็นการทดสอบวัดความรู้ความคิด และทักษะด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ในชั้นเรียนของครู เพื่อให้ครูสามารถวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างถูกต้อง ด้วยวิธีการที่หลากหลาย และสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงพัฒนาผู้เรียนได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เข้าสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการข้อมูล และบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีลักษณะ ดังนี้

1) ผู้เข้าสอบ หมายถึง ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบ

2) ผู้ประสานงานจัดสอบ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบ โดยครอบคลุมทั้งในระดับศูนย์สอบ ระดับสนามสอบ และระดับโรงเรียน

3) ผู้รับบริการข้อมูล หมายถึง ผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ครู ผู้ปกครอง

4) บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา หมายถึง บุคลากรที่สังกัดในองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา เช่น ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้าสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท ดังนี้

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

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

ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)

ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6

ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

ประเภทที่ 8 การทดสอบวัดสมรรถนะครู

1.5.2 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ จำนวน 8 ประเภท ดังนี้

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

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

ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

ประเภทที่ 4 การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 (ครั้งที่ 2/2561)

ประเภทที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6

ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

1.5.3 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้รับบริการข้อมูล) ที่มีต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.5.4 ได้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1.5.5 ได้ทราบถึงสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสนับสนุนกรอบแนวคิดให้การวิจัยมีศักยภาพ และเป็นการกำหนดแนวทางการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ภายใต้การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยทางคณะผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

“ความพึงพอใจ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีนักวิชาการหลายท่านส่วนใหญ่มีความสนใจและศึกษาความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อันจะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และฝ่าย “ผู้รับบริการ” ซึ่งนักวิชาการต่างประเทศที่เสนอแนวคิดเรื่องของความพึงพอใจ ดังที่ วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2546, หน้า 16)¹ กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

สำหรับ แม็คคอร์มิค (McComick, 1965)² กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

¹ กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทย พณิชยการ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

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

ซาบิน (Chaplin, 1998)³ กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ในส่วนของ คอเทเลอร์ (Kotler, 1994)⁴ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

อีกทั้งนักวิชาการในประเทศ วันชัย แก้วศิริโกมล (2550, หน้า 6)⁵ ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

ลักษณะรณ พวงไ้มิ่ง (2545, หน้า 11)⁶ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

เพชรดา เกตุสุริวงษ์ (2559: 18)⁷ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความรู้สึก ความคาดหวัง ทศนคติของบุคคลที่มีผลต่อประโยชน์เรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงปริมาณค่า จากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความหวังไว้ หากไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะลดลงเป็นไม่พอใจได้

จิตเจริญ ศรีขวัญ (2561: 11)⁸ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ในขณะที่ เฟรนช์ (French, 1964: 379)⁹ ได้กล่าวถึงการเกิดความรู้สึกพึงพอใจไว้ว่า การเกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบุคคลว่า ตนได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด

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

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

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

⁶ ลักษณะรณ พวงไ้มิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

⁷ เพชรดา เกตุสุริวงษ์. (2559). การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

⁸ จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

⁹ French. (1964). Consumer Satisfaction. San Francisco: Jossey.

วอลแมน (Wolman. 1973: 99)¹⁰ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จากการให้ความหมายของความพึงพอใจจากนักวิชาการต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถแสดงออกได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กล่าวคือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยขึ้นอยู่กับ การพิจารณาว่าสิ่งที่ได้รับนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลนั้นเพียงใด

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

(1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954)¹¹ ได้สร้างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

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

2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปก็จะเริ่มขึ้น

¹⁰ Wolman Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavior Science. Von Nestrend: Reinhold Company.

¹¹ Maslow, Abraham M. 1954. Motivation and Personality. New York : Harper and Row.

เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย โดยเป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงความมั่นคงในการดำเนินการต่าง ๆ การมีผลตอบแทนแลกเปลี่ยนที่แน่นอน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในความมั่นคงแน่นอนของชีวิตหรือการดำเนินการต่าง ๆ ในหน้าที่การงานแล้ว ก็ จะเกิดความพึงพอใจและพัฒนาไปสู่ความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

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

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตนเองและจากบุคคลอื่น (Esteem and Status Needs) เป็นการรู้สึกเคารพในตนเอง โดยรู้สึกว่าเป็นผู้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยกย่องจากคนอื่น ต้องการมีสถานภาพในสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง เป็นส่วนสำคัญของการได้รับการเคารพยกย่อง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองก็จะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถ และรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

5) ความต้องการบรรลุเป้าหมายและทำการให้ประสบความสำเร็จ (Self-actualization and Fulfillment Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล เป็นการใช้ความสามารถของตนเองในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เป็นทุกอย่างที่ตนเองอยากจะเป็น ความปรารถนาของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันสุดแต่เป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ บุคคลจะพยายามกระทำสิ่งที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดเพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมาย

ซึ่งแนวคิดของมาสโลว์พยายามอธิบายว่า บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต้องงานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

(2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1971 อ้างถึงใน ราตรี มีสมบัติ. 2551: 11-13)¹² มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือความชอบ-ไม่ชอบในงานของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบหรือ 2 ปัจจัย ได้แก่

¹² ราตรี มีสมบัติ. (2551). การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2550-2551.

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) คือ ปัจจัยจูงใจให้บุคคลชอบในงาน และกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากปัจจัยนี้มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานเสร็จสิ้นหรือประสบผลสำเร็จจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จโดยลำพังได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น เป็นต้น

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

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสได้รับความชำนาญในการทำงานด้านนั้น ๆ ด้วย

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

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพที่ได้รับการยอมรับ และมีเกียรติ ศักดิ์ศรีในสังคม
นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและบริหารขององค์กรในหน่วยงานนั้น ๆ

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

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว หรืองานที่ทำขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงานและความยุติธรรมในการบริหารงานนั้น

ดังนั้น ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์กจะต้องมีทั้ง 2 ปัจจัย ไม่ขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค้ำจุน เพื่อช่วยค้ำจุนให้ปัจจัยจูงใจดำรงอยู่ต่อไป เมื่อทั้งสองปัจจัยนี้ทำงานร่วมกันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนความหมายของความพึงพอใจที่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายในประเด็นที่สอดคล้องกัน ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล จนทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

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

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)¹³ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียดายไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

¹³ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1 หน้าที่ 1-62 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13)¹⁴ ได้อธิบายหลักของการให้บริการ มีหลักการ 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14)¹⁵ ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34)¹⁶ ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการจะประสบ

¹⁴ สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

¹⁵ สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

¹⁶ เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์

ความสำเร็จได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

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

2.2.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15)¹⁷ กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

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

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์

¹⁷ สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

เศรษฐกิจ กฎหมาย เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินการต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15)¹⁸ กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างທີ່คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อน อาหารเช้า แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

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

¹⁸ สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาทางกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่คาดหวังในทางบวก เป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถจะเอาชนะต่อความกังวลใจและความไม่แน่นอนได้ เช่น ความเชื่อมั่นต่อองค์กร ความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ หรือความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์ (Morgan & Hunt, 1994)¹⁹ ซึ่งคณะผู้วิจัยนำแนวคิดความเชื่อมั่นขององค์กรมาเป็นกรอบแนวคิด

2.3.1 ความเชื่อมั่นในองค์กร

ความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความมั่นใจ และการสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความเชื่อที่องค์กรต้องซื้อตรงและสร้างความผูกพัน (Gilbert & Tang, 1998, pp. 321-338)²⁰ ความเชื่อ มั่นในองค์กร (Organization Trust) เกิดจากความเชื่อในความซื่อตรง (Gillis, 2003, pp. 10-12)²¹ คุณลักษณะและความสามารถขององค์กร เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจและเชื่อต่อสิ่ง ๆ นั้น (Lewicki, McAllister & Bies, 1998, pp. 438)²²

สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 56-77)²³ ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเชื่อและไว้วางใจในความสำคัญและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อตนเอง ความเชื่อมั่นจะเป็นตัวกำหนดวิถีทางของพฤติกรรมของบุคคล เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงวิถีทางของการกระทำ อันเป็นพื้นฐานของจริยธรรมในการทำงาน เช่น ความซื่อตรงจงรักภักดี การเปิดเผย ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่า จะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร (วรศักดิ์ อรรถธโน, 2542, หน้า 78-98)²⁴ ความเชื่อมั่นก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559, หน้า 143-155)²⁵ ให้ความหมายของความเชื่อในการดำเนินการขององค์กรว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือในพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในลักษณะของการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ความเชื่อและความเลื่อมใสของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ

¹⁹ Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

²⁰ Gilbert, J. & Tang, T. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.

²¹ Gillis, T. (2003). More Than a Social Virtue: Public trust among organizations most valuable asset, *Communication World*, 20(3), 10-12

²² Lewicki, R., McAllister, D., & Bies, R. (1998). Trust and Distrust: New relationship and realities, *The Academy of Management Review*, 23(3), 438-458.

²³ สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

²⁴ วรศักดิ์ อรรถธโน. (2542). การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

²⁵ กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของระหวงยุคธรรมในจังหวัดชายแดนใต้. *สุทธิปริทัศน์*, ปีที่ 30 ฉบับที่ 95 กรกฎาคม - กันยายน 2559, 143 - 155.

และความเชื่อถือต่อแนวปฏิบัติ ในการทำงานเพื่อสร้างกระบวนการการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ผ่านหลัก
นิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

ดังนั้น ทางคณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์ ความเชื่อมั่น หมายถึง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ
ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
3. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่

2.4 ประวัติความเป็นมาของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา
ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
โดยการจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา ยึดหลักมีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความ
หลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจที่มีประสิทธิภาพ และมีการทดสอบที่ได้มาตรฐานไปสู่
ระดับชาติ สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบ
ประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา ดังนั้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง “สถาบันทดสอบ
ทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)”²⁶ ขึ้น

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

2.4.1 วิสัยทัศน์ ของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ.

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

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นสถาบันทางวิชาการและวิชาชีพ
และเป็นแหล่งอ้างอิงระดับชาติและนานาชาติที่เชี่ยวชาญด้านการทดสอบและการประเมินผลทางการศึกษา
เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาสู่ระดับสากล

²⁶ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). แนะนำประวัติความเป็นมา.

2.4.2 พันธกิจ ของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ.

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

1. จัดทำระบบ วิธีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา
2. ประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทดสอบทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา
3. ทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถ และการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ เพื่อนำผลไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเทียบระดับและการเทียบโอนผลการเรียนที่มาจากการศึกษาในระบบเดียวกันหรือการศึกษาต่างระบบ
4. ศึกษาวิจัยและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ การทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา
5. เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
6. พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา รวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล ด้านการติดตามและประเมินผลคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ เครื่องมือวัด ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา
7. เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

ทั้งนี้ สถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นเป็นองค์การมหาชนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรได้สูงสุด มีความเป็นอิสระและหน้าที่ขึ้นอยู่กับสายการบริหารของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการศึกษา จึงมีความเป็นกลางเป็นสถาบันที่มีการกำหนดหลักการ นโยบาย มาตรการและเป้าหมาย โครงสร้างการบริหาร และการดำเนินกิจการ ความสัมพันธ์กับรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากร การเงิน การตรวจสอบ และการประเมินผลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสถาบันเพื่อบริหารจัดการ และดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย และให้บริการ ทางด้านการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ

2.4.3 การให้บริการจัดการสอบของสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีพันธกิจหลักในการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาระดับชาติตามมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทการศึกษาเพื่อให้คนไทยมีคุณภาพ มุ่งมั่นเป็นสถาบันทดสอบทางการศึกษามาตรฐานสากล ดำเนินการให้บริการการจัดสอบและประเมินผลทางการศึกษา ดังนี้

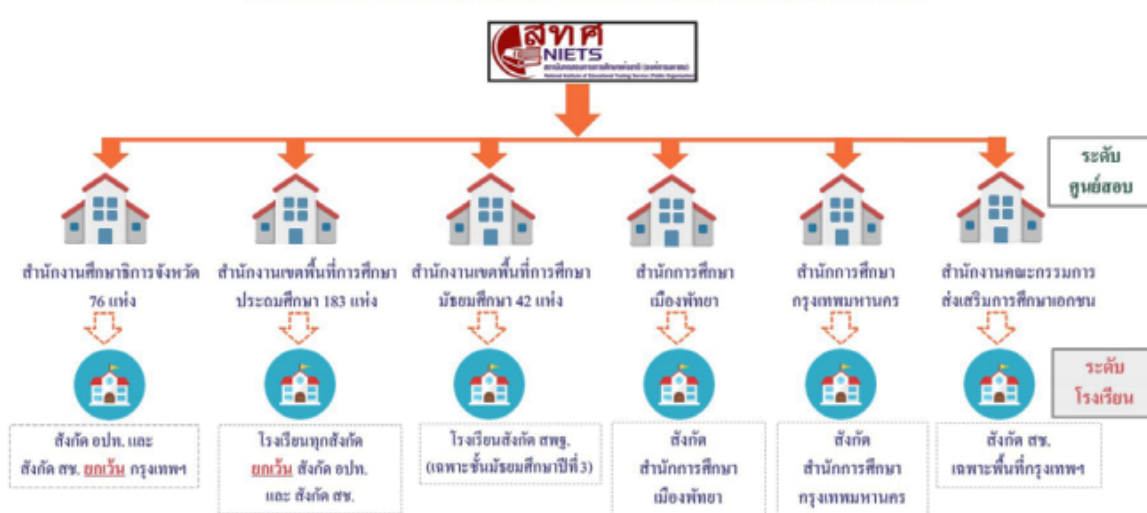
ชื่อย่อ	ชื่อเต็มภาษาไทย	ชื่อเต็มภาษาอังกฤษ
การทดสอบระดับชาติ		
O-NET	การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินำขั้นพื้นฐาน	Ordinary National Educational Test
I-NET	การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา	Islamic National Educational Test
V-NET	การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา	Vocational National Educational Test
N-NET	การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน	Non-Formal National Educational Test
B-NET	การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา	Buddhism National Educational Test
การบริการการทดสอบ		
GAT	การทดสอบความถนัดทั่วไป	General Aptitude Test
PAT	การทดสอบความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ	Professional and Academic Aptitude Test
U-DAT	การบริการการทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	University Direct Access Test
-	การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้	-

โครงสร้างการบริหารการทดสอบ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งโครงสร้างการบริหารการทดสอบออกเป็นระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบ โดยผู้วิจัยขอยกตัวอย่างโครงสร้างการบริหารการทดสอบ O-NET รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) โครงสร้างการบริหารการทดสอบ ระดับศูนย์สอบ

ตัวอย่างโครงสร้างการบริหารการทดสอบ O-NET



1.1) หน้าที่หลักของศูนย์สอบ

1. ประสานงานกับ สทศ. ดำเนินการตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของ สทศ. โดยเฉพาะการดำเนินการตามมาตรฐานการบริหารการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบและบุคลากรด้านการทดสอบ
2. กำกับและติดตามให้โรงเรียนในความรับผิดชอบของศูนย์สอบดำเนินการส่งข้อมูลโรงเรียน รายชื่อนักเรียนให้ครบถ้วนและถูกต้อง เป็นไปตามกำหนดการและแนวปฏิบัติที่ สทศ. กำหนด
3. กำหนดสนามสอบโดยเลือกโรงเรียนในความรับผิดชอบของศูนย์สอบ และจัดห้องสอบในแต่ละสนามสอบให้ครบถ้วน ผ่านระบบ O-NET ภายในเวลาที่กำหนด
4. จัดประชุมชี้แจงคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และคณะทำงานระดับสนามสอบเพื่อให้ทราบขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการสอบ
5. พิจารณานุมัติในกรณีมีผู้เข้าสอบกรณีพิเศษที่ไม่มีเลขที่นั่งสอบ โดยตรวจสอบว่านักเรียนเป็นผู้มีสิทธิ์สอบและแจ้งสนามสอบทราบในวันสอบ
6. แต่งตั้งตัวแทนศูนย์สอบและส่งไปปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามสอบ
7. แต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และคณะกรรมการระดับสนามสอบ
8. ควบคุม กำกับให้การดำเนินการจัดสอบของศูนย์สอบและสนามสอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
9. แก้ปัญหาในการดำเนินการจัดสอบของศูนย์สอบและสนามสอบ
10. บริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดสอบ จากเงินจัดสรรที่ได้รับจาก สทศ.

11. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดสอบ และสรุปค่าใช้จ่ายในการจัดสอบผ่านระบบบริหารการจัดการสอบ ภายใน 60 วันหลังเสร็จสิ้นการสอบ และดำเนินการคืนเงินจัดสรรคงเหลือภายใน 60 วันหลังเสร็จสิ้นการสอบ

1.2) บทบาทหน้าที่ของคณะทำงานระดับศูนย์สอบ

1. ประธานศูนย์สอบ

1) ดำเนินการตามนโยบายที่ สทศ. กำหนด โดยบริหารการทดสอบ O-NET ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้เป็นไปตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบ และด้านมาตรฐานบุคลากรด้านการทดสอบ

2) แต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และคณะทำงานระดับสนามสอบ

3) ควบคุม กำกับ ติดตามให้การดำเนินการบริหารการจัดการสอบ O-NET ระดับศูนย์สอบและสนามสอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

4) พิจารณออนุมัติการเบิกจ่ายเงินจัดสรร ในการดำเนินการบริหารการจัดการสอบ O-NET ให้อยู่ภายใต้บัญชีแนบท้ายของข้อบังคับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ หากการส่งจ่ายเงินหรือการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินจำเป็นต้องมีการดำเนินการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในบัญชีแนบท้ายดังกล่าว หรือที่กำหนดไว้แล้วแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ให้อยู่ในดุลยพินิจของประธานประจำศูนย์สอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากประธานประจำศูนย์สอบ โดยคำนึงถึงความจำเป็นที่เหมาะสม

5) พิจารณาตรวจสอบ สั่งการ ติดตามกรณีที่เกิดปัญหาในการบริหารการจัดการสอบทั้งระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบ

2. คณะทำงานประสานงานการจัดสอบและจัดทำฐานข้อมูล

1) ประสานงานการจัดสอบในด้านต่าง ๆ ระหว่าง สทศ. ศูนย์สอบและโรงเรียน
ให้เป็นปัจจุบัน

3) ประสานงานกับ สทศ. เรื่องการเพิ่มข้อมูลโรงเรียนที่มีการตั้งใหม่เข้าระบบ O-NET

4) กำกับ ติดตามให้โรงเรียนส่งรายชื่อนักเรียนที่มีสิทธิ์สอบ ภายในวันที่ 31 ส.ค. 2563 และดูแลประสานงานเรื่องการนำส่งข้อมูลนักเรียนที่มีสิทธิ์สอบในกรณีต่าง ๆ

5) ดำเนินการจัดสนามสอบ ห้องสอบ ในระบบ O-NET ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 ก.ย. 2563

6) จัดหาคณะกรรมการระดับสนามสอบและจัดทำคำสั่งคณะทำงานชุดต่าง ๆ ในระดับศูนย์สอบ ระดับสนามสอบและตัวแทนศูนย์สอบ

7) เตรียมจัดการประชุมชี้แจงคณะกรรมการทั้งระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบ

8) ตอบข้อซักถามและบริหารการจัดการสอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

9) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานการดำเนินการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินักเรียน (O-NET) ระดับศูนย์สอบ (O-NET6) ผ่านระบบบริหารการทดสอบ ภายในช่วงเวลาที่ สทศ. กำหนด

3. คณะทำงานรับ-ส่ง เก็บรักษาแบบทดสอบ กระดาษคำตอบ และอุปกรณ์การสอบ

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

4. คณะทำงานการเงิน

- 1) พิจารณาเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าดำเนินการต่าง ๆ ทั้งระดับศูนย์สอบและสนามสอบ ตามบัญชีแนบท้าย 3 อัตราค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินักเรียน (O-NET)
- 2) จัดส่งใบเสร็จรับเงินให้กับ สทศ. หลังจากที่ได้รับเงินจัดสรรในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- 3) จัดทำรายงานสรุปค่าใช้จ่ายการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินักเรียน ระดับศูนย์สอบ (O-NET9) ผ่านระบบบริหารการทดสอบ ภายในช่วงเวลาที่ สทศ. กำหนด
- 4) กรณีมีเงินจัดสรรคงเหลือจากการบริหารการทดสอบ ศูนย์สอบต้องนำเงินส่งคืน สทศ. ภายในช่วงเวลาที่กำหนด

5. ตัวแทนศูนย์สอบ

ตัวแทนศูนย์สอบให้ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งจากบุคลากรภายในศูนย์สอบ ครูต่างเครือข่ายหรือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม (ทั้งด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิ มีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความซื่อสัตย์และเป็นผู้นำที่ดี) จำนวนตัวแทนศูนย์สอบให้ใช้อัตรา 2 คนต่อสนามสอบ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- 1) รับ-ส่งกล่องแบบทดสอบและกล่องกระดาษคำตอบระหว่างศูนย์สอบกับสนามสอบ
- 2) กำกับการเปิดกล่องแบบทดสอบให้ตรงตามตารางสอบและเวลาที่กำหนด ร่วมกับหัวหน้าสนามสอบและกรรมการกลาง
- 3) เมื่อกรรมการกลางตรวจนับกระดาษคำตอบครบถ้วนและบรรจุใส่ซอง พร้อมทั้งปิดผนึกซองกระดาษคำตอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ตัวแทนศูนย์สอบเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิดสติ๊กเกอร์แบบทำลายตัวเองที่ปากซองกระดาษคำตอบ พร้อมทั้งลงชื่อกำกับที่หน้าซองกระดาษคำตอบ
- 4) กำกับ ดูแลการจัดสอบภายในสนามสอบให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามมาตรฐานการทดสอบ
- 5) กำกับการบรรจุซองกระดาษคำตอบลงกล่องทันทีหลังเสร็จสิ้นการสอบแต่ละวิชา และปิดผนึกกล่องกระดาษคำตอบกลับด้วยเทปกาของ สทศ. พร้อมทั้งให้ตัวแทนศูนย์สอบลงชื่อที่ใบปะหน้ากล่องบรรจุซองกระดาษคำตอบกลับ สทศ.
- 6) นำกล่องบรรจุซองกระดาษคำตอบกลับที่ปิดผนึกเป็นที่เรียบร้อยแล้วส่งศูนย์สอบหลังจากเสร็จสิ้นการสอบในแต่ละวัน ห้ามทิ้งกล่องบรรจุซองกระดาษคำตอบไว้ที่สนามสอบ
- 7) รายงานการจัดสอบของสนามสอบให้ศูนย์สอบทราบตามเอกสารรายงานการปฏิบัติงานของตัวแทนศูนย์สอบ

2) โครงสร้างการบริหารการทดสอบ ระดับสนามสอบ

2.1) การแต่งตั้งบุคลากรระดับสนามสอบ

ศูนย์สอบต้องแต่งตั้งคณะกรรมการระดับสนามสอบ ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบเป็นประธานศูนย์เครือข่าย/ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้แทนหรือผู้ที่ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสม ตำแหน่งกรรมการกลางและกรรมการคุมสอบให้ใช้สลับกลุ่มกัน (อาจสลับระหว่างกลุ่มเครือข่าย กลุ่มสนามสอบหรือกลุ่มโรงเรียน) กรรมการคุมสอบต้องมาจากต่างโรงเรียนและจะต้องไม่คุมสอบนักเรียนตนเอง โดยบุคลากรทุกตำแหน่งในสนามสอบจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากประธานศูนย์สอบ

การดำเนินการ ณ สนามสอบผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ คือ หัวหน้าสนามสอบ การตัดสินใจอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อปฏิบัติและข้อกำหนดที่ สทศ.กำหนดและเป็นไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งการบริหารจัดการ หัวหน้าสนามสอบสามารถพิจารณาร่วมกับตัวแทนศูนย์สอบ หรือกรณี que การพิจารณาไม่สามารถตัดสินใจหรือดำเนินการได้ในระดับสนามสอบ ขอให้สนามสอบได้ประสานงานไปที่ศูนย์สอบเพื่อร่วมกันดำเนินการ

2.2) บุคลากรประจำสนามสอบ ประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าสนามสอบ หัวหน้าสนามสอบเป็นประธานศูนย์เครือข่าย/ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้แทนหรือผู้ที่ศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสม
- 2) กรรมการกลาง อัตรา 1 คน : 3 ห้องสอบ (หากไม่ถึง 3 ห้องสอบและมีความจำเป็นอาจแต่งตั้งกรรมการกลางได้ 1 คน)

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

4) เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ เป็นครู อาจารย์โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเรื่องอาคารสถานที่ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆกับบุคลากรภายในสนามสอบ โดยไม่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับแบบทดสอบ กระดาษคำตอบและการบริหารการทดสอบ

5) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นครู อาจารย์โรงเรียนที่เป็นสนามสอบ เพื่อทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการสอบ ข้อปฏิบัติในการสอบและเรื่องประชาสัมพันธ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสอบ

6) เจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นครู อาจารย์โรงเรียนที่เป็นสนามสอบดูแล รักษาและบรรเทาอาการเจ็บปวดหรือบาดเจ็บของผู้เข้าสอบภายในสนามสอบ

7) นักการภารโรง อัตรา 1 คน : 5 ห้องสอบ (ขั้นต่ำให้สนามสอบสามารถจัดนักการภารโรง ได้ 1 คนต่อสนามสอบ)

8) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในสนามสอบที่มีความเสี่ยง สามารถพิจารณาแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อดูแลความเรียบร้อยในสนามสอบให้อยู่ในความเรียบร้อยและดำเนินการสอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3) การแต่งตั้งตัวแทน สทศ. ประจำสนามสอบ

การดำเนินการจัดการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ขั้นพื้นฐาน (O-NET) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สทศ.มีความต้องการให้การดำเนินการสอบเป็นไปตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ มีความโปร่งใส ยุติธรรม สร้างความมั่นใจและการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาทำเป็นผลงานวิชาการ สทศ.จึงเห็นควรให้คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์หรือคณะอื่น ๆ ตามความเหมาะสม และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศและมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีนักศึกษาและบุคลากรที่มีศักยภาพ ทำหน้าที่ตัวแทน สทศ.ประจำสนามสอบเพื่อเป็นการประกันว่าสนามสอบได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงานที่ สทศ.กำหนด มีความโปร่งใสและยุติธรรมตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงในด้านการจัดการทดสอบระดับชาติให้กับบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วย

2.3.1) ประธานคณะทำงานตัวแทน สทศ. คือ บุคคลซึ่งอธิการบดี/คณบดี คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์หรือคณะอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยของรัฐมอบหมาย

2.3.2) ตัวแทน สทศ. ประจำสนามสอบ คือ ผู้ที่ประธานคณะทำงานตัวแทน สทศ. ได้พิจารณาคัดเลือกตามคุณสมบัติที่กำหนดและได้เสนอรายชื่อให้อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้ง และจัดส่งไปปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามสอบกำหนดให้ใช้อัตรา 1 คน ต่อจำนวน 1 ระดับชั้น

ตัวแทน สทศ. ประจำสนามสอบมีหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการระดับสนามสอบเท่านั้น จะไม่มีหน้าที่ในการพิจารณาหรือตัดสินใจในเรื่องใดๆเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ

2.4) บทบาทหน้าที่ของตัวแทน สทศ. ประจำสนามสอบ

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ตามแนวปฏิบัติของสถาบันทดสอบฯ ด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 2) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการระดับสนามสอบว่าเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ สทศ. กำหนดในคู่มือการจัดสอบ O-NET สำหรับหัวหน้าสนามสอบและกรรมการกลาง และคู่มือการจัดสอบ O-NET สำหรับกรรมการคุมสอบ พร้อมทั้งบันทึกรายงานผลต่อประธานคณะกรรมการดำเนินงานตัวแทน สทศ.
- 3) ตรวจสอบการเปิดกล่องบรรจุแบบทดสอบและกล่องบรรจุกระดาษคำตอบก่อนการสอบของแต่ละวิชา
- 4) ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการคุมสอบระหว่างการสอบ
- 5) ตรวจสอบการปิดซองบรรจุกระดาษคำตอบหลังเสร็จสิ้นการสอบของแต่ละวิชา
- 6) ตรวจสอบการบรรจุของกระดาษคำตอบลงกล่องปรับขนาดเพื่อส่งของกระดาษคำตอบกลับ สทศ.
- 7) รายงานการปฏิบัติงานดำเนินงานต่อประธานคณะกรรมการดำเนินงานตัวแทน สทศ.

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจิตรา เชื้อนขันธ (2549)²⁷ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ธนาธิป สุมาลัย (2549)²⁸ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

²⁷ สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²⁸ ธนาธิป สุมาลัย. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550)²⁹ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ (1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 (2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ชนะดา วีระพันธ์ (2555)³⁰ ได้ศึกษาเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

วิชชุดา คัมภีร์เวช (2556)³¹ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความคิดเห็นตามความเป็นจริง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการสถานศึกษา ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านกิจการนักเรียน และด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ตัวอย่าง คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนประเภทสหศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 655 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแผนการเรียน

²⁹ ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

³⁰ ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา : ชลบุรี

³¹ วิชชุดา คัมภีร์เวช. (2556). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ). คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

และเกรดเฉลี่ยสะสมมีผลต่อความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในภาพรวมและทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นความเป็นจริงของนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยระดับชั้นเรียนมีผลต่อความคิดเห็นตามความเป็นจริงของนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในภาพรวมและทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยระดับชั้นเรียนและแผนการเรียนมีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในภาพรวมและทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2558)³² ศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจภาพลักษณ์องค์กร และความภักดีด้านพฤติกรรมผู้บริโภค การซื้อซ้ำ/ใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจด้านภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยความภักดี ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยความภักดีด้านการซื้อซ้ำ/ใช้บริการซ้ำไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เพชรดา เกตุสุริวัณ (2559)³³ ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนในกรุงเทพมหานครต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม รวมถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและความพึงพอใจต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร ตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตนในกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ในด้านคุณภาพของโรงพยาบาลที่เลือกประกันตน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่นอับ สุขภัณฑ์ไม่ชำรุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนสวัสดิการการรักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคมในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า สิทธิประโยชน์ที่ได้รับในกรณีสงเคราะห์บุตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สำหรับสวัสดิการการรักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคมในด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า กริยามารยาทและความสุภาพของแพทย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และด้านขั้นตอนการขอรับบริการ อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน เมื่อพิจารณาตามรายด้าน

³² มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2558). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้ากรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

³³ เพชรดา เกตุสุริวัณ. (2559). การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และประสานงานไปยังจุดบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559)³⁴ ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรม อันจะนำไปสู่การยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินการของกระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานในกลุ่มภารกิจด้านพหุติสนัยการควบคุมไม่ใช่เพียงแต่ไม่ให้หลบหนีแต่ควรให้ผู้ต้องขังอยู่ในบริเวณโดยรักษาความศักดิ์สิทธิ์ความเชื่อมั่นในคำพิพากษาคด้วย ในส่วนผู้กระทำความผิดที่ภาครัฐดูแลแม้ว่าส่วนใหญ่ก็ไม่แตกต่างกับพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ แต่ด้วยความเป็นอัตลักษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นพี่น้องมุสลิม หากแต่ละหน่วยงานสามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ก็สามารถยกระดับความเชื่อมั่นในหน่วยงานได้งานยุติธรรมชุมชนภายใต้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ควรเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเครือข่ายยุติธรรมชุมชนทำให้เกิดโอกาสทัดเทียมกัน ในความรู้สึกเดิม ๆ ของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ถึงการที่ภาครัฐเลือกปฏิบัติ

ลลิตา ขวัญเมือง (2559)³⁵ ศึกษาการสร้าง ความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นและการใช้งานอย่างต่อเนื่องของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทำการสำรวจเชิงปริมาณด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์และออฟไลน์จำนวนทั้งสิ้น 318 ตัวอย่าง โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหาค่านัยสำคัญระหว่างตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีชื่อเสียงขององค์กร และความปรารถนาดีต่อผู้ใช้บริการส่งผลอิทธิพลต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ ทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบอีกว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในระบบและผู้ให้บริการ และทัศนคติในการใช้งานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์ (2559)³⁶ ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารของสายการบินราคาประหยัดของผู้โดยสาร 2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย 3) ศึกษาความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย และ 4) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสายการบินพาณิชย์ของไทย ผลการศึกษาพบว่า

³⁴ กรกฎ ทองชะโชค จ่านงค์ แรกพินิจ สุทธิพร บุญมาก และ อีรพร ทองชะโชค. (2559) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้. วารสารสุทธิพิทักษ์ 30(95): 143-155

³⁵ ลลิตา ขวัญเมือง. (2559). การสร้างความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

³⁶ จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์. (2559). ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหาร ของสายการบินราคาประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์ และด้านราคา ตามลำดับ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (2561, บทคัดย่อ)³⁷ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริการงานบุคคล โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านวิชาการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านบริหารทั่วไป โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยกับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านงบประมาณ โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยกับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และในส่วนของความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ดังนี้ 1) จุดเน้นในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่นการให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารอย่างกัลยาณมิตร และมีความชัดเจนถูกต้องมากขึ้น ทำให้การได้รับข้อมูล ข่าวสาร งานราชการมีความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด 2) สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุงในการบริการ พบว่าควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารข้อราชการถึงโรงเรียนเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการบริหารจัดการระหว่างเขตกับโรงเรียน ควรมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม/หน่วยที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และ 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ควรกำกับ ติดตามภาระงานแต่ละกลุ่ม/หน่วยให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องตามระเบียบราชการและสามารถตรวจสอบได้ ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการอย่างกัลยาณมิตร

³⁷ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3.

จิตเจริญ ศรีขวัญ (2561)³⁸ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 3,555 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.00 ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีที่อยู่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์ในภาพรวม และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ เพื่อนำมาสู่กรอบแนวคิดภายใต้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะผู้วิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้รับบริการได้รับจากการกระทำหรือการปฏิบัติของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยลักษณะของการบริการมีทั้งที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการบริการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการ เช่น ความสะดวก รวดเร็ว ความชัดเจน ความมีระเบียบ ความมีประสิทธิภาพ ความถูกต้องโปร่งใส เป็นต้น
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการหรือพนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการ

³⁸ จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการที่จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ถ้าได้บริการไม่ดี) เช่น การต้อนรับด้วยรอยยิ้มที่ดี ความซื่อสัตย์ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการบริการให้กับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น อาคารสถานที่ แพลนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น เป็นต้น

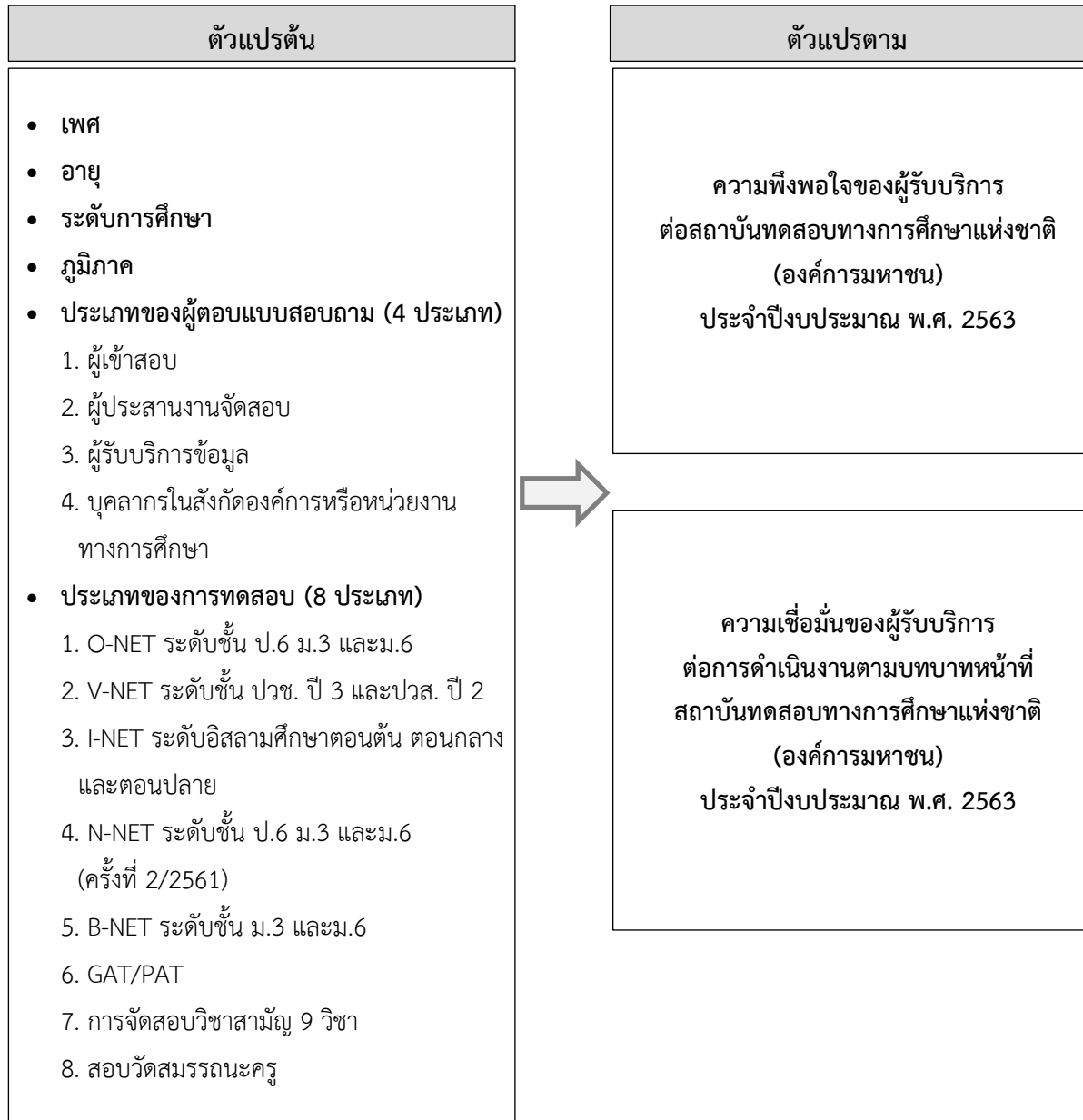
นอกจาก 3 องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ คณะผู้วิจัยยังพบว่า ประเด็นของความต่อเนื่องในการปรับปรุงการบริการ ซึ่งอาจหมายถึงการปรับปรุงระบบการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ในส่วน ความเชื่อมั่น หมายถึง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นต่อผลการทดสอบ 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และ 3) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่

ซึ่งนำมาสู่กรอบแนวคิดภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้แก่

1) ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของแต่ละตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มผู้รับบริการ ภูมิภาค และประเภทการจัดสอบ

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการดำเนินการสำรวจ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยแสดงรายละเอียดวิธีการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากร คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ผู้รับบริการให้ข้อมูล และบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าสอบ คือ ผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบ

กลุ่มที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบ

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

กลุ่มที่ 4 บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา คือ กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา เช่น ศึกษาธิการภาค ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

พื้นที่ในการสำรวจ คือ กระจายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่มี 5 ภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

3.2 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 กลุ่มที่ 1 ผู้เข้าสอบ

ผู้รับบริการด้านการจัดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภทการจัดสอบกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนทั้งสิ้น 11,600 หน่วยตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามที่ตั้งของศูนย์เครือข่ายของ สทศ.

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มพื้นที่ระดับจังหวัดในแต่ละภูมิภาคด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากโปรแกรมสุ่มตัวเลข (Random Number Generator) กระจายการเก็บข้อมูลในระดับสถานศึกษา และประเภทการจัดสอบทั้ง 8 ประเภท ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ขั้นตอนที่ 3 เลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้เข้าสอบตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำนวน 8 ประเภท

ขั้นตอนที่ 4 เลือกตัวอย่างในการให้ข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเภทที่	การจัดสอบ	จำนวน ประชากร (คน) ³⁹	จำนวนตัวอย่าง (คน)	
			เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ประเภทที่ 1	การทดสอบ O-NET ป.6	790,210	1,000	5
	การทดสอบ O-NET ม.3	696,457	1,000	
	การทดสอบ O-NET ม.6	387,916	1,000	
ประเภทที่ 2	การทดสอบ V-NET ปวช.3	150,489	1,000	5
	การทดสอบ V-NET ปวส.2	126,307	1,000	
ประเภทที่ 3	การทดสอบ I-NET ตอนต้น	33,894	600	5
	การทดสอบ I-NET ตอนกลาง	22,832	600	
	การทดสอบ I-NET ตอนปลาย	11,115	600	

³⁹ ที่มา : จำนวนผู้รับบริการด้านการจัดสอบตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ข้อมูล ณ วันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2562

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประเภทที่	การจัดสอบ	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)	
			เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ประเภทที่ 4	การทดสอบ N-NET ป.6 ครั้งที่ 2/2561	6,989	400	5
	การทดสอบ N-NET ม.3 ครั้งที่ 2/2561	56,229	600	
	การทดสอบ N-NET ม.6 ครั้งที่ 2/2561	78,116	600	
ประเภทที่ 5	การทดสอบ B-NET ม.3	6,795	400	5
	การทดสอบ B-NET ม.6	2,913	400	
ประเภทที่ 6	การทดสอบ GAT/PAT	256,552	1,000	5
ประเภทที่ 7	การทดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา	201,575	1,000	5
ประเภทที่ 8	การทดสอบวัดสมรรถนะครู	2,028	400	5
รวมทั้งสิ้น		2,830,417	11,600	40

3.2.2 กลุ่มที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานจัดสอบ ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. จำนวน 8 ประเภท การจัดสอบ โดยให้ครอบคลุมทั้งในระดับศูนย์สอบ ระดับสนามสอบ และระดับโรงเรียน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนทั้งสิ้น 1,160 หน่วยตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Muti-stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งภูมิภาคตามที่ตั้งของศูนย์เครือข่ายของ สทศ.

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มพื้นที่ระดับจังหวัดในแต่ละภูมิภาคด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากโปรแกรมสุ่มตัวเลข (Random Number Generator) กระจายการเก็บข้อมูลในระดับสถานศึกษา และประเภทการจัดสอบทั้ง 8 ประเภท ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

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

ขั้นตอนที่ 4 เลือกตัวอย่างในการให้ข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 4 จำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

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

3.2.3 กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการข้อมูล

ผู้รับบริการการให้ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวนทั้งสิ้น 400 หน่วยตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้รับบริการข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 เลือกตัวอย่างในการให้ข้อมูล โดยการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.2.4 กลุ่มที่ 4 บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา

กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวนทั้งสิ้น 400 หน่วยตัวอย่าง กระจายการเก็บข้อมูล ณ สถานศึกษาทั่วประเทศ

3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย

แบบสอบถาม จำแนกชุดคำถามตามประเภทผู้ให้ข้อมูล ออกแบบโดยยึดหลักทางการวิจัยที่ได้มาตรฐานตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ประกอบด้วย 1) ข้อคำถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ 2) ข้อคำถามแบบปลายเปิดที่มีข้อคำถามในลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในขอบเขตของคำถาม

โดยแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้าสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบ และผู้รับบริการข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ส่วนแบบสอบถามกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แบบสัมภาษณ์ จำแนกชุดคำถามตามประเภทผู้ให้ข้อมูล ออกแบบโดยยึดหลักทางการวิจัยที่ได้มาตรฐานตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ซึ่งมีข้อคำถามแบบปลายเปิดที่มีข้อคำถามในลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในขอบเขตของคำถาม

โดยแบบสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าสอบ และผู้ประสานงานจัดสอบ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3.3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถาม

1.1 ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

1.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทบทวนเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

1.3 สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตเนื้อหาและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.4 นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

1.6 ปรับปรุงแบบสอบถามและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2. แบบสัมภาษณ์

2.1 ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

2.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์จากการทบทวนเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

2.3 สร้างแบบสัมภาษณ์ตามขอบเขตเนื้อหาและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.4 ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์และจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์

3.3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ในสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยตรวจสอบความสอดคล้องว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีดังนี้

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

สามารถหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้จากสูตร

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

เมื่อ R_i แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ i

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คะแนนที่ได้จะต้องมีคะแนนมากกว่า 0.50 ขึ้นไป ข้อคำถามข้อนั้นจึงจะนำไปใช้ได้ จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยค่าคะแนน IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่า 0.66 – 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถามในแบบสอบถามทั้ง 4 ฉบับ ดังนั้น แบบสอบถามทั้ง 4 ฉบับสามารถนำไปใช้ในการสำรวจได้ ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม	ค่า IOC	แปลผล
แบบสอบถามชุด ผู้เข้าสอบ (นักเรียน)	1.00	ผ่าน
แบบสอบถามชุด ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)	0.66 - 1.00	ผ่าน
แบบสอบถามชุด ผู้ประสานงานจัดสอบ	1.00	ผ่าน
แบบสอบถามชุด ผู้รับบริการข้อมูล	1.00	ผ่าน
แบบสอบถามชุด บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา	1.00	ผ่าน

2. ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นในส่วนที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	s_i^2	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ i
	s_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่าระหว่าง 0.846 – 0.931 แสดงว่า แบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีถึงดีมาก มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	แปลผล
แบบสอบถามชุด ผู้เข้าสอบ (นักเรียน)	0.931	ดีมาก
แบบสอบถามชุด ผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)	0.908	ดีมาก
แบบสอบถามชุด ผู้ประสานงานจัดสอบ	0.961	ดีมาก
แบบสอบถามชุด ผู้รับบริการข้อมูล	0.846	ดี
แบบสอบถามชุด บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา	0.891	ดี

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ส่งแบบสอบถามทางโทรสาร (Fax) ส่งแบบสอบถามทางอีเมล (E-mail) และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Online) โดยการกรอกข้อมูลผ่านลิ้งค์บนเว็บไซต์ (Website) หรือสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) และสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) โดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง (Face to Face Interview) และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามกับตัวอย่างรวมทุกกลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งสิ้น 15,632 หน่วยตัวอย่าง ทั้งนี้การส่งแบบสอบถามให้ตัวอย่างตอบอาจได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงต้องส่งแบบสอบถามเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุด ซึ่งมีการตอบกลับของแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 14,252 หน่วยตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 91.00

3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายและภาพรวม พร้อมนำเสนอผลการสำรวจตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลความหมาย

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

3.6 การจัดทำรายงาน

จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยนำเสนอผลคะแนนเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมประเด็นของการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการดำเนินการ

3.7 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

3.6.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.6.1.2 การจัดอบรมทีมและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทางศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีการจัดอบรมทำความเข้าใจระหว่างทีมงานและพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม

3.6.1.3 การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

3.6.1.4 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

3.6.2 ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

3.6.2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

3.6.2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

3.6.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

3.6.3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและความเหมาะสมของข้อมูล

3.6.3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัยจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ต่อไป

3.8 การปกปิดข้อมูล

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีนโยบายในการปกปิดข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานผู้ว่าจ้างต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นจรรยาบรรณวิชาชีพที่คณะผู้วิจัยต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยแบ่งการนำเสนอผลการสำรวจดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ.

2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม

2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามตัวแปร

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวแปร

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทศ.

4.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้าสอบ

4.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

4.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

4.4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากตัวอย่าง จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล และกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งแต่ละตัวอย่างมีลักษณะดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เข้าสอบ

ผู้เข้าสอบ เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบจากผู้เข้าสอบทั้งสิ้น จำนวน 12,107 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6,461 คน คิดเป็นร้อยละ 53.37 และเป็นเพศชาย จำนวน 5,646 คน คิดเป็นร้อยละ 46.63

2. ประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล จำนวน 9,436 คน คิดเป็นร้อยละ 77.94 และศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน จำนวน 2,671 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06

3. ระดับการศึกษา (กลุ่มครูและบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา) พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.13 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

4. ประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ทดสอบแบบกระดาษ (Paper Pencil) จำนวน 11,318 คน คิดเป็นร้อยละ 93.48 และทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing) จำนวน 789 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52

5. ภูมิภาค พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคใต้ จำนวน 3,041 คน คิดเป็นร้อยละ 25.12 รองลงมา คือ ภาคกลาง จำนวน 2,786 คน คิดเป็นร้อยละ 23.01 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,424 คน คิดเป็นร้อยละ 20.02 กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,353 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 และภาคเหนือ จำนวน 1,503 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41

6. ประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่เข้ารับการทดสอบในประเภท O-NET ป.6 จำนวน 1,294 คน คิดเป็นร้อยละ 10.69 รองลงมา คือ ประเภท O-NET ม.6 จำนวน 1,040 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59 ประเภท V-NET ปวส. จำนวน 1,032 คน คิดเป็นร้อยละ 8.52 ประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา จำนวน 1,027 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48 ประเภท GAT/PAT จำนวน 1,021 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 ประเภท V-NET ปวช. จำนวน 1,017 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ประเภท O-NET ม.3 จำนวน 1,006 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 ประเภท N- NET ม.ปลาย จำนวน 624 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15 ประเภท I-Net ตอนปลาย จำนวน 620 คน คิดเป็นร้อยละ 5.12 ประเภท N-NET ม.ต้น จำนวน 617 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ประเภท I-NET ตอนต้น จำนวน 611 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 ประเภท I-NET ตอนกลาง จำนวน 602 คน คิดเป็นร้อยละ 4.97 ประเภท N-Net ประถมศึกษา จำนวน 416 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 ประเภท B-NET ม.6 จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 และประเภท B-NET ม.3 จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ประเภทสมรรถนะครู จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เข้าสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	5,646	46.63
หญิง	6,461	53.37
รวมทั้งสิ้น	12,107	100.00
ประเภทสถานศึกษา		
รัฐบาล	9,436	77.94
เอกชน	2,671	22.06
รวมทั้งสิ้น	12,107	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้เข้าสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ระดับการศึกษา (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)		
ปริญญาตรี	217	59.13
ปริญญาโท	147	40.05
ปริญญาเอก	3	0.82
รวมทั้งสิ้น	367	100.00
ประเภทการจัดสอบ		
การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil)	11,318	93.48
การทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing)	789	6.52
รวมทั้งสิ้น	12,107	100
ภูมิภาค		
กรุงเทพมหานคร	2,353	19.44
ภาคกลาง	2,786	23.01
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2,424	20.02
ภาคใต้	3,041	25.12
ภาคเหนือ	1,503	12.41
รวมทั้งสิ้น	12,107	100
ประเภทการจัดสอบ		
O-NET ป.6	1,294	10.69
O-NET ม.3	1,006	8.31
O-NET ม.6	1,040	8.59
I-NET ตอนต้น	611	5.05
I-NET ตอนกลาง	602	4.97
I-NET ตอนปลาย	620	5.12
N-NET ประถมศึกษา	416	3.44
N-NET ม.ต้น	617	5.10
N-NET ม.ปลาย	624	5.15
V-NET ปวช.	1,017	8.40
V-NET ปวส.	1,032	8.52
B-NET ม.3	403	3.33
B-NET ม.6	410	3.39
GAT/PAT	1,021	8.43
วิชาสามัญ 9 วิชา	1,027	8.48
สมรรถนะครู	367	3.03
รวมทั้งสิ้น	12,107	100.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประสานงานการจัดสอบ

กลุ่มผู้ประสานงานการจัดสอบ เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประสานงานจัดสอบ จากผู้ประสานงานจัดสอบ ทั้งสิ้น จำนวน 1,332 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 758 คน คิดเป็นร้อยละ 56.91 และเป็นเพศชาย จำนวน 574 คน คิดเป็นร้อยละ 43.09

2. อายุ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 526 คน คิดเป็นร้อยละ 39.49 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95 อายุ 51-60 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 11.26 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 947 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ปริญญาเอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.68 ตามลำดับ

4. ประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล จำนวน 1,124 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38 และปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62

5. ภูมิภาค พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคใต้ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 23.42 รองลงมา คือ ภาคกลาง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ภาคเหนือ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 และกรุงเทพมหานคร จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89

6. ประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงานจัดสอบในประเภทการจัดสอบ O-NET ม.6 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 10.89 รองลงมา คือ ประเภทการจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 ประเภทการจัดสอบ GAT/PAT จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 9.08 ประเภทการจัดสอบ O-NET ป.6 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 ประเภทการจัดสอบ V-NET ปวช. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ประเภทการจัดสอบ V-NET ปวส. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 7.96 ประเภทการจัดสอบ O-NET ม.3 จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 7.73 ประเภทการจัดสอบ N-NET ม.ต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 5.18 ประเภทการจัดสอบ I-NET ตอนต้น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 ประเภทการจัดสอบ N-NET ม.ปลาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 ประเภทการจัดสอบ I-NET ตอนกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ประเภทการจัดสอบ I-NET ตอนปลาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ประเภทการจัดสอบสมรรถนะครู จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ประเภทการจัดสอบ N-NET ประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ประเภทการจัดสอบ B-NET ม.6 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 และประเภทการจัดสอบ B-NET ม.3 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ตามลำดับ

7. ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า ในระดับศูนย์สอบ ผู้ประสานงานจัดสอบ ส่วนใหญ่เป็นคณะทำงานรับ-ส่งแบบสอบถาม จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18 รองลงมา คือ ตัวแทนศูนย์สอบ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียนและ

นักเรียน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 1.77 ประธานศูนย์สอบ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.92 คณะทำงานการเงิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 และคณะทำงานประสานการจัดสอบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54 ตามลำดับ

สำหรับระดับสนามสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบส่วนใหญ่เป็นกรรมการคุมสอบ จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 58.23 รองลงมา คือ กรรมการคุมสอบ จำนวน 572 คน คิดเป็นร้อยละ 44.03 กรรมการกลาง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 12.55 เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 หัวหน้าสนามสอบ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	574	43.09
หญิง	758	56.91
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00
อายุ		
อายุต่ำกว่า 30 ปี	150	11.26
อายุ 31-40 ปี	526	39.49
อายุ 41-50 ปี	399	29.95
อายุ 51-60 ปี	257	19.29
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	0.68
ปริญญาตรี	947	71.10
ปริญญาโท	361	27.10
ปริญญาเอก	15	1.13
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00
ประเภทสถานศึกษา		
รัฐบาล	1,124	84.38
เอกชน	208	15.62
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00
ภูมิภาค		
กรุงเทพมหานคร	225	16.89
ภาคกลาง	285	21.40
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	281	21.10
ภาคใต้	312	23.42
ภาคเหนือ	229	17.19
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00

ตารางที่ 7 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ประเภทการจัดสอบที่เป็นผู้ประสานงานจัดสอบ		
O-NET ป.6	112	8.41
O-NET ม.3	103	7.73
O-NET ม.6	145	10.89
I-NET ตอนต้น	63	4.73
I-NET ตอนกลาง	62	4.65
I-NET ตอนปลาย	62	4.65
N-NET ประถมศึกษา	43	3.23
N-NET ม.ต้น	69	5.18
N-NET ม.ปลาย	63	4.73
V-NET ปวช.	111	8.33
V-NET ปวส.	106	7.96
B-NET ม.3	42	3.15
B-NET ม.6	43	3.23
GAT/PAT	121	9.08
วิชาสามัญ 9 วิชา	129	9.68
สมรรถนะครู	58	4.35
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00
ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		
ระดับศูนย์สอบ		
ประธานศูนย์สอบ	12	0.92
คณะกรรมการประสานการจัดสอบ	7	0.54
คณะกรรมการรับ-ส่งแบบสอบถาม	457	35.18
คณะกรรมการจัดทำข้อมูลโรงเรียน	35	2.69
คณะกรรมการจัดทำข้อมูลโรงเรียนและนักเรียน	23	1.77
คณะกรรมการการเงิน	10	0.77
ตัวแทนศูนย์สอบ	42	3.23
ระดับสนามสอบ		
หัวหน้าสนามสอบ	11	0.85
กรรมการกลาง	163	12.55
กรรมการคุมสอบ	572	44.03
เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ	97	7.47
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	10	0.77

หมายเหตุ: ตำแหน่งหน้าที่ในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ตอบได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง

1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

ผู้รับบริการข้อมูล เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการข้อมูล จากผู้รับบริการข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 402 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29

2. อายุ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.06 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.35 อายุ 51-60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 อายุ 24-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 ตามลำดับ

3. สถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่เป็นครู/อาจารย์ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.05 รองลงมา คือ ศึกษาในเทศก์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58 นักวิชาการศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ผู้ปกครอง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 และอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่งานรับเข้านักศึกษา ผู้อำนวยการ รักษาการผู้อำนวยการมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่องค์กรเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลทั้งหมดเป็นผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 57.96 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 ตามลำดับ

5. ช่องทางการขอรับบริการข้อมูลจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ช่องทางโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.19 รองลงมา คือ อีเมล (E-mail) จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.46 เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 ด้วยตนเองที่ สทศ. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และโทรสาร (Fax) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 ตามลำดับ และอื่น ๆ เช่น ไลน์ (LINE) หนังสือราชการ ไปรษณีย์ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.12

6. ประเภทข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ขอข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.09 รองลงมา คือ การวิจัย/งานวิชาการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 การประกาศผลสอบ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.36 แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS: Reporting Service System) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ และขอดูกระดาษคำตอบ ในจำนวนที่เท่ากัน เท่ากับ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ และอื่น ๆ เช่น การจัดสอบ ผลการสอบ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.13

7. การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลส่วนใหญ่ นำข้อมูลที่ได้จาก สทศ. ใช้ในการวิจัย/งานวิชาการ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมา คือ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.65 ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 และตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	170	42.29
หญิง	232	57.71
รวมทั้งสิ้น	402	100.00
ช่วงอายุ		
24-30 ปี	45	11.19
31-40 ปี	149	37.06
41-50 ปี	122	30.35
51-60 ปี	67	16.67
61 ปีขึ้นไป	19	4.73
รวมทั้งสิ้น	402	100.00
สถานภาพ		
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ครู/อาจารย์	157	39.05
ผู้ปกครอง	9	2.24
นักวิชาการศึกษา	52	12.94
ศึกษานิเทศก์	139	34.58
เจ้าหน้าที่รัฐ	39	9.70
อื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่งานรับเข้านักศึกษา ผู้อำนวยการ รักษาการผู้อำนวยการมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่องค์กรเอกชน	6	1.49
รวมทั้งสิ้น	402	100.00
ระดับการศึกษา (สำหรับ นักเรียน/นักศึกษา)		
ระดับประถมศึกษา	0	0.00
ระดับมัธยมศึกษา	0	0.00
ระดับปริยัติธรรม	0	0.00
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	0	0.00
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	0	0.00
ระดับปริญญาตรี	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

ตารางที่ 8 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ระดับการศึกษา (สำหรับ ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง)		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	75	18.66
ปริญญาโท	233	57.96
ปริญญาเอก	94	23.38
รวมทั้งสิ้น	402	100.00
ช่องทางการขอรับบริการข้อมูลจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
โทรศัพท์ (Call Center)	250	62.19
อีเมล (E-mail)	235	58.46
เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th)	125	31.09
ด้วยตนเองที่ สทศ.	119	29.60
โทรสาร (Fax)	21	5.22
อื่น ๆ เช่น ไลน์ (LINE) หนังสือราชการ ไปรษณีย์	101	25.12
ประเภทข้อมูลที่มาขอรับบริการจาก สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ	129	32.09
การวิจัย/งานวิชาการ	113	28.11
การประกาศผลสอบ	110	27.36
แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน	45	11.19
การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE	12	2.99
การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS: Reporting Service System)	11	2.74
รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ	6	1.49
ขอคู่มือกระดาษคำตอบ	6	1.49
อื่น ๆ เช่น การจัดสอบ ผลการสอบ	93	23.13
การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การวิจัย/งานวิชาการ	238	59.20
เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน	125	31.09
การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ	79	19.65
ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ	63	15.67
ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ	19	4.73

1.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา

บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งมาจากบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 411 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 คน

2. อายุ พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.12 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 34.06 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.46 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 64.48 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ตามลำดับ

4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นศึกษานิเทศก์ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 55.47 รองลงมา คือ ครู จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54 นักวิชาการศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 รองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 24 คน ร้อยละ 5.84 นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีจำนวนเท่ากัน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.95 อาจารย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีจำนวนเท่ากัน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73 และหัวหน้าฝ่ายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

5. ประเภทสถานศึกษา พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 96.08 ในสังกัดของเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 และไม่ระบุ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81

6. การติดต่อหรือประสานงานกับ สทศ. พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาส่วนใหญ่เคยประสานงานจัดสอบ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.09 รองลงมา คือ เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม อบรม สัมมนา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 41.36 เคยขอใช้บริการข้อมูล เคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73 และไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 ตามลำดับ

7. ช่องทางการติดต่อ สทศ. (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือประสานกับ สทศ.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า บุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ใช้ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 78.83 รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 64.72 ช่องทางอีเมล (E-mail) จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.04 ช่องทางไลน์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 ช่องทางด้วยตนเองที่ สทศ. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.46 ช่องทางโทรสาร (Fax) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38 ช่องทางหนังสือราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ช่องทางอบรมสัมมนา จำนวน

3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73 และช่องทางผ่านศูนย์สอบ O-NET จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ตามลำดับ
รายละเอียดดังตาราง 9

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	43.80
หญิง	231	56.20
รวมทั้งสิ้น	411	100.00
อายุ		
20- 30 ปี	6	1.46
31 - 40 ปี	59	14.36
41 - 50 ปี	206	50.12
51 - 60 ปี	140	34.06
รวมทั้งสิ้น	411	100.00
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จ		
ระดับปริญญาตรี	61	14.84
ระดับปริญญาโท	265	64.48
ระดับปริญญาเอก	85	20.68
รวมทั้งสิ้น	411	100.00
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
ศึกษานิเทศก์	228	55.47
ครู	37	9.00
ผู้อำนวยการสถานศึกษา	31	7.54
นักวิชาการศึกษา	26	6.33
รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	25	6.08
ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา	24	5.84
นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	8	1.95
ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา	8	1.95
อาจารย์	7	1.70
ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น	6	1.46
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	6	1.46
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	3	0.73
หัวหน้าฝ่ายวิชาการ	2	0.49
รวมทั้งสิ้น	411	100.00

ตารางที่ 9 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ประเภทสถานศึกษา		
รัฐบาล	368	96.08
เอกชน	15	3.91
ไม่ระบุ	28	6.81
รวมทั้งสิ้น	411	100.00
การติดต่อหรือประสานงานกับ สทศ.		
เคยประสานงานจัดสอบ	173	42.09
เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม อบรม สัมมนา	170	41.36
เคยขอใช้บริการข้อมูล เคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน	40	9.73
ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ	28	6.81
อื่น ๆ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	411	100.00
ช่องทางการติดต่อ สทศ. (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือประสานกับ สทศ.) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
โทรศัพท์ (Call Center)	324	78.83
อีเมล (E-mail)	218	53.04
เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th)	266	64.72
ด้วยตนเองที่ สทศ.	43	10.46
โทรสาร (Fax)	18	4.38
ผ่านศูนย์สอบ O-NET	2	0.49
ไลน์	50	12.17
หนังสือราชการ	4	0.97
อบรมสัมมนา	3	0.73

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม และ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม

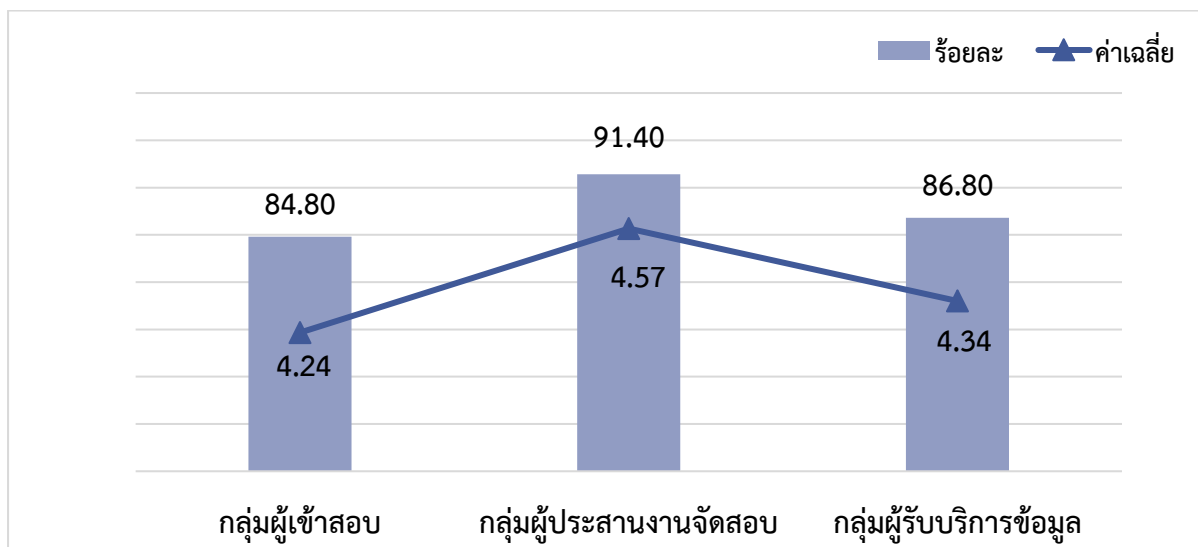
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ลักษณะได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้เข้าสอบ และ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

2.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง

ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้เข้าสอบ ผู้ประสานงานการจัดสอบ และผู้รับบริการ ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 รองลงมา คือ กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 และกลุ่มผู้เข้าสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา
แห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
กลุ่มผู้เข้าสอบ	12,107	4.24	0.460	84.80	พอใจมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,332	4.57	0.419	91.40	พอใจมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	402	4.34	0.627	86.80	พอใจมาก
ภาพรวม	13,841	4.38	0.502	87.60	พอใจมาก



2.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้เข้าสอบ

กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้เข้าสอบสมรรถนะครูมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบ GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 ผู้เข้าสอบ วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.455 ผู้เข้าสอบ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.391 ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 ผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443 และผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 ตามลำดับ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้เข้าสอบ

ประเภทการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
B-NET	813	4.29	0.391	85.80	พอใจมาก
B-NET ม.3	403	4.29	0.398	85.80	พอใจมาก
B-NET ม.6	410	4.28	0.386	85.60	พอใจมาก
I-NET	1,833	4.17	0.480	83.40	พอใจมาก
I-NET ตอนต้น	611	4.21	0.480	84.20	พอใจมาก
I-NET ตอนกลาง	602	4.13	0.459	82.60	พอใจมาก
I-NET ตอนปลาย	620	4.17	0.495	83.40	พอใจมาก

**ตารางที่ 11 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา
แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้เข้าสอบ**

ประเภทการจัดสอบ	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
N-NET	1,657	4.22	0.421	84.40	พอใจมาก
N-NET ประถมศึกษา	416	4.21	0.458	84.20	พอใจมาก
N-NET ม.ต้น	617	4.17	0.422	83.40	พอใจมาก
N-NET ม.ปลาย	624	4.27	0.388	85.40	พอใจมาก
O-NET	3,340	4.21	0.443	84.20	พอใจมาก
O-NET ป.6	1,294	4.21	0.398	84.20	พอใจมาก
O-NET ม.3	1,006	4.18	0.392	83.60	พอใจมาก
O-NET ม.6	1,040	4.24	0.533	84.80	พอใจมาก
V-NET	2,049	4.22	0.487	84.40	พอใจมาก
V-NET ปวช.	1,017	4.24	0.503	84.80	พอใจมาก
V-NET ปวส.	1,032	4.20	0.470	84.00	พอใจมาก
GAT/PAT	1,021	4.38	0.421	87.60	พอใจมาก
วิชาสามัญ 9 วิชา	1,027	4.31	0.455	86.20	พอใจมาก
สมรรถนะครู	367	4.40	0.618	88.00	พอใจมาก

**2.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม
จำแนกตามประเภทการจัดสอบ**

กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกการทดสอบการจัดสอบ โดยผู้ประสานงานจัดสอบการทดสอบ วิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.381 คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ การทดสอบ GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 คิดเป็นร้อยละ 92.80 การทดสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 คิดเป็นร้อยละ 91.60 การทดสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.358 คิดเป็นร้อยละ 91.40 การทดสอบ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.429 คิดเป็นร้อยละ 91.20 การทดสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 คิดเป็นร้อยละ 90.40 การทดสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.521 คิดเป็นร้อยละ 89.40 และการทดสอบสมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ตามลำดับ ดังภาพที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา
แห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

ประเภทการจัดสอบ	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
B-NET	85	4.56	0.429	91.20	พอใจมากที่สุด
B-NET ม.3	42	4.61	0.390	92.20	พอใจมากที่สุด
B-NET ม.6	43	4.51	0.462	90.20	พอใจมากที่สุด
I-NET	187	4.47	0.521	89.40	พอใจมาก
I-NET ตอนต้น	63	4.57	0.457	91.40	พอใจมากที่สุด
I-NET ตอนกลาง	62	4.42	0.524	88.40	พอใจมาก
I-NET ตอนปลาย	62	4.38	0.566	87.60	พอใจมาก
N-NET	175	4.57	0.358	91.40	พอใจมากที่สุด
N-NET ประถมศึกษา	43	4.77	0.228	95.40	พอใจมากที่สุด
N-NET ม.ต้น	69	4.59	0.308	91.80	พอใจมากที่สุด
N-NET ม.ปลาย	63	4.42	0.413	88.40	พอใจมาก
O-NET	360	4.58	0.414	91.60	พอใจมากที่สุด
O-NET ป.6	112	4.54	0.453	90.80	พอใจมากที่สุด
O-NET ม.3	103	4.55	0.470	91.00	พอใจมากที่สุด
O-NET ม.6	145	4.64	0.328	92.80	พอใจมากที่สุด
V-NET	217	4.52	0.392	90.40	พอใจมากที่สุด
V-NET ปวช.	111	4.51	0.374	90.20	พอใจมากที่สุด
V-NET ปวส.	106	4.52	0.412	90.40	พอใจมากที่สุด
GAT/PAT	121	4.64	0.392	92.80	พอใจมากที่สุด
วิชาสามัญ 9 วิชา	129	4.70	0.381	94.00	พอใจมากที่สุด
สมรรถนะครู	58	4.46	0.373	89.20	พอใจมาก

2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานการจัดสอบ การให้บริการของ สทศ. และ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล การให้บริการของ สทศ. ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

2.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ.

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 6 ประเด็นตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทสถานศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ และ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม

จากตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก - มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ประเด็นความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.832 รองลงมา คือ ประเด็นความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795 และประเด็นขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.846 รองลงมา คือ ประเด็นการมีกระดาษคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767 และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา
แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.24	0.613	84.80	พอใจมาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	85.00	พอใจมาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร	4.23	0.613	84.60	พอใจมาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	84.40	พอใจมาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ ถูกต้อง และชัดเจน <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.17	0.698	83.40	พอใจมาก ที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.25	0.590	85.00	พอใจมาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ <i>(เฉพาะผู้ที่สมัครสอบ ด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.35	0.749	87.00	พอใจมาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ <i>(เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.33	0.795	86.60	พอใจมาก
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่ นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	85.80	พอใจมาก
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อ แสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลใน กระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.790	84.80	พอใจมาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	84.60	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	84.60	พอใจมาก
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.721	84.40	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	84.60	พอใจมาก
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบ การสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	84.00	พอใจมาก
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.48	0.639	89.60	พอใจมาก
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบ ตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	84.40	พอใจมาก

**ตารางที่ 13 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา
แห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	4.24	0.750	84.80	พอใจมาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	85.20	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.24	0.537	84.80	พอใจมาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัด สอบ	4.29	0.846	85.80	พอใจมาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มา เข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	84.20	พอใจมาก
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมี เอกสารหน้าห้องสอบ	4.23	0.746	84.60	พอใจมาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	84.80	พอใจมาก
5	การมีกระดาษคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้า สอบ	4.27	0.767	85.40	พอใจมาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรง อาหาร	4.26	0.705	85.20	พอใจมาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.892	84.20	พอใจมาก
8	ติดแผ่นผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มี สิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบ ชัดเจน	4.22	0.813	84.40	พอใจมาก
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้า สอบชัดเจน	4.23	0.664	84.60	พอใจมาก
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	84.80	พอใจมาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.460	84.80	พอใจมาก

2.2.1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบ ต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.463 และเพศหญิงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.458 โดยพิจารณา ตามเพศได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.463 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.540 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.458 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.586 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.614 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.24	0.613	มาก	4.23	0.526	มาก	4.24	0.543	มาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.25	0.840	มาก	4.26	0.825	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.24	0.612	มาก	4.23	0.615	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.21	0.626	มาก	4.23	0.679	มาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.17	0.698	มาก	4.22	0.639	มาก	4.15	0.718	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.25	0.590	มาก	4.24	0.595	มาก	4.26	0.586	มาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.35	0.749	มาก	4.33	0.775	มาก	4.36	0.738	มาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.33	0.795	มาก	4.29	0.822	มาก	4.35	0.782	มาก
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.27	0.752	มาก	4.30	0.746	มาก
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.790	มาก	4.23	0.782	มาก	4.25	0.796	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	มาก	4.23	0.765	มาก	4.23	0.736	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก	4.22	0.551	มาก	4.23	0.563	มาก
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.22	0.710	มาก	4.21	0.730	มาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.24	0.689	มาก	4.23	0.689	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการทดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	มาก	4.21	0.693	มาก	4.19	0.718	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.48	0.639	มาก	4.49	0.650	มาก	4.47	0.637	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.21	0.739	มาก	4.23	0.685	มาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.750	มาก	4.22	0.756	มาก	4.25	0.744	มาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.23	0.751	มาก	4.28	0.738	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.24	0.531	มาก	4.24	0.534	มาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่ทดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.30	0.841	มาก	4.28	0.851	มาก
2	สถานที่ทดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.21	0.739	มาก	4.21	0.759	มาก
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารหน้าห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.23	0.741	มาก	4.22	0.749	มาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.26	0.746	มาก	4.23	0.742	มาก
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.24	0.780	มาก	4.30	0.754	มาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.26	0.681	มาก	4.25	0.726	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.22	0.766	มาก	4.20	0.770	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.20	0.814	มาก	4.23	0.811	มาก
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.23	0.651	มาก	4.22	0.675	มาก
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.23	0.807	มาก	4.24	0.799	มาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.460	มาก	4.24	0.463	มาก	4.24	0.458	มาก

2.2.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบ ต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มผู้เข้าสอบ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.387 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.435 และช่วงอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 ตามลำดับ โดยพิจารณาตามช่วงอายุได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 11-20 ปี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.456 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.593 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.541 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.484 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.536 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.594 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.528 ตามลำดับ

3. ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.435 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.472 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.543 ตามลำดับ

4. ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.527 ตามลำดับ

5. ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.511 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.509 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.539 ตามลำดับ

6. ผู้เข้าสอบช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.387 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.314 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.481 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.332 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ช่วงอายุ								
					11-20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.24	0.613	มาก	4.24	0.541	มาก	4.17	0.463	มาก	4.22	0.524	มาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.27	0.844	มาก	4.16	0.769	มาก	4.17	0.708	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.23	0.611	มาก	4.21	0.599	มาก	4.30	0.652	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.23	0.670	มาก	4.15	0.513	มาก	4.18	0.614	มาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.17	0.698	มาก	-	-	-	4.15	0.729	มาก	4.11	0.688	มาก
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.590	มาก	4.26	0.593	มาก	4.20	0.594	มาก	4.27	0.543	มาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ <i>(เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.35	0.749	มาก	4.36	0.754	มาก	4.33	0.692	มาก	4.32	0.685	มาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ <i>(เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.33	0.795	มาก	4.33	0.803	มาก	4.37	0.673	มาก	4.34	0.762	มาก
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.29	0.758	มาก	4.22	0.739	มาก	4.31	0.597	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ช่วงอายุ								
					11-20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยัน ข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.790	มาก	4.24	0.806	มาก	4.21	0.697	มาก	4.29	0.665	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	มาก	4.23	0.745	มาก	4.18	0.809	มาก	4.23	0.739	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก	4.22	0.562	มาก	4.24	0.536	มาก	4.41	0.472	มาก
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.20	0.735	มาก	4.30	0.626	มาก	4.38	0.586	มาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.22	0.692	มาก	4.25	0.680	มาก	4.42	0.628	มาก
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	มาก	4.18	0.721	มาก	4.28	0.609	มาก	4.45	0.539	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา <i>(เฉพาะกลุ่ม สมรรถนะครู)</i>	4.48	0.639	มาก	-	-	-	4.45	0.684	มาก	4.54	0.582	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอก ห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.21	0.707	มาก	4.21	0.757	มาก	4.45	0.663	มาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.750	มาก	4.23	0.761	มาก	4.24	0.695	มาก	4.44	0.612	มาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.26	0.753	มาก	4.14	0.705	มาก	4.36	0.627	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.24	0.534	มาก	4.19	0.528	มาก	4.36	0.499	มาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.29	0.851	มาก	4.23	0.847	มาก	4.37	0.753	มาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.21	0.756	มาก	4.17	0.719	มาก	4.37	0.637	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ช่วงอายุ								
					11-20 ปี			21-30 ปี			31-40 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารหน้าห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.22	0.757	มาก	4.25	0.655	มาก	4.39	0.637	มาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.25	0.742	มาก	4.20	0.747	มาก	4.30	0.785	มาก
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.29	0.773	มาก	4.13	0.737	มาก	4.25	0.595	มาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.26	0.714	มาก	4.19	0.633	มาก	4.27	0.688	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.20	0.762	มาก	4.21	0.813	มาก	4.40	0.776	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.22	0.824	มาก	4.13	0.747	มาก	4.30	0.714	มาก
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.23	0.670	มาก	4.21	0.618	มาก	4.33	0.603	มาก
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.24	0.814	มาก	4.15	0.742	มาก	4.41	0.654	มาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.460	มาก	4.24	0.456	มาก	4.21	0.484	มาก	4.32	0.435	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ช่วงอายุ								
					41-50 ปี			51-60 ปี			60 ปีขึ้นไป		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.24	0.613	มาก	4.22	0.527	มาก	4.17	0.532	มาก	4.56	0.515	มากที่สุด
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.14	0.706	มาก	4.02	0.701	มาก	4.50	0.577	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.30	0.695	มาก	4.26	0.702	มาก	4.50	0.577	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.19	0.576	มาก	4.17	0.606	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.17	0.698	มาก	4.23	0.668	มาก	4.22	0.715	มาก	4.50	0.707	มาก
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.590	มาก	4.20	0.519	มาก	4.27	0.539	มาก	4.78	0.314	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.35	0.749	มาก	4.27	0.790	มาก	4.33	0.747	มาก	5.00	0.000	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.33	0.795	มาก	4.29	0.807	มาก	4.43	0.764	มาก	5.00	0.000	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.24	0.613	มาก	4.30	0.592	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ช่วงอายุ								
					41-50 ปี			51-60 ปี			60 ปีขึ้นไป		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.790	มาก	4.25	0.633	มาก	4.29	0.672	มาก	4.50	0.577	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	มาก	4.14	0.699	มาก	4.21	0.707	มาก	5.00	0.000	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก	4.33	0.505	มาก	4.37	0.511	มาก	4.71	0.481	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.33	0.588	มาก	4.40	0.543	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.35	0.656	มาก	4.40	0.589	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	มาก	4.40	0.549	มาก	4.39	0.557	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.48	0.639	มาก	4.42	0.668	มาก	4.49	0.617	มาก	5.00	0.000	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.35	0.702	มาก	4.37	0.668	มาก	4.50	0.577	มาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.750	มาก	4.35	0.656	มาก	4.39	0.645	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.24	0.675	มาก	4.28	0.656	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.30	0.534	มาก	4.32	0.509	มาก	4.63	0.332	มากที่สุด
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.26	0.784	มาก	4.23	0.776	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.29	0.705	มาก	4.38	0.643	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ช่วงอายุ								
					41-50 ปี			51-60 ปี			60 ปีขึ้นไป		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารหน้าห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.40	0.599	มาก	4.32	0.586	มาก	4.50	0.707	มาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.22	0.808	มาก	4.21	0.755	มาก	4.50	0.707	มาก
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.22	0.648	มาก	4.23	0.652	มาก	4.50	0.707	มาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.25	0.640	มาก	4.23	0.653	มาก	4.00	0.816	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.38	0.795	มาก	4.49	0.742	มาก	4.50	1.000	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.24	0.725	มาก	4.27	0.626	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.28	0.681	มาก	4.30	0.607	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.34	0.712	มาก	4.34	0.661	มาก	4.75	0.500	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.460	มาก	4.29	0.564	มาก	4.28	0.443	มาก	4.67	0.387	มากที่สุด

2.2.1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

จากตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทสถานศึกษา โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประเภทสถานศึกษา พบว่า ประเภทสถานศึกษารัฐบาลมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.458 ซึ่งมากกว่าประเภทสถานศึกษาเอกชนมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 เมื่อพิจารณาตามประเภทสถานศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.458 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.584 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.556 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.535 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.609 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.536 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทสถานศึกษา					
					รัฐบาล			เอกชน		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.24	0.613	มาก	4.24	0.535	มาก	4.23	0.535	มาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.24	0.818	มาก	4.29	0.881	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.25	0.632	มาก	4.17	0.536	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.22	0.639	มาก	4.22	0.708	มาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.17	0.698	มาก	4.22	0.654	มาก	4.04	0.802	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.25	0.590	มาก	4.26	0.584	มาก	4.21	0.609	มาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.35	0.749	มาก	4.37	0.742	มาก	4.12	0.801	มาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.33	0.795	มาก	4.34	0.795	มาก	4.24	0.792	มาก
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.30	0.726	มาก	4.22	0.822	มาก
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.790	มาก	4.24	0.770	มาก	4.22	0.858	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	มาก	4.23	0.761	มาก	4.20	0.708	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก						
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.24	0.699	มาก	4.14	0.787	มาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.25	0.683	มาก	4.18	0.705	มาก
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	มาก	4.22	0.702	มาก	4.13	0.720	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.48	0.639	มาก	4.51	0.619	มากที่สุด	4.39	0.691	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.24	0.717	มาก	4.16	0.685	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทสถานศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทสถานศึกษา					
					รัฐบาล			เอกชน		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.750	มาก	4.26	0.732	มาก	4.16	0.805	มาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.29	0.741	มาก	4.15	0.747	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.25	0.532	มาก	4.21	0.536	มาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.32	0.838	มาก	4.17	0.864	มาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.21	0.731	มาก	4.22	0.810	มาก
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารนำห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.25	0.739	มาก	4.15	0.764	มาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.26	0.753	มาก	4.19	0.709	มาก
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.29	0.735	มาก	4.21	0.869	มาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.26	0.705	มาก	4.25	0.706	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.23	0.780	มาก	4.14	0.722	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.21	0.800	มาก	4.25	0.855	มาก
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.22	0.667	มาก	4.25	0.652	มาก
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.22	0.792	มาก	4.30	0.836	มาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.460	มาก	4.25	0.458	มาก	4.20	0.466	มาก

2.2.1.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค

จากตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุมีภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.431 รองลงมา คือ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.511 และภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.432 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามภูมิภาคได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.511 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.563 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.607 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.565 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.432 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.531 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 ตามลำดับ

3. ผู้เข้าสอบภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.452 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.591 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.511 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.525 ตามลำดับ

4. ผู้เข้าสอบภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.463 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.541 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.551 ตามลำดับ

5. ผู้เข้าสอบภาคเหนือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.431 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.510 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.511 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.24	0.613	มาก	4.26	0.565	มาก	4.21	0.528	มาก	4.21	0.511	มาก	4.25	0.541	มาก	4.27	0.518	มาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.31	0.837	มาก	4.21	0.824	มาก	4.24	0.852	มาก	4.26	0.859	มาก	4.26	0.747	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.24	0.639	มาก	4.25	0.614	มาก	4.19	0.569	มาก	4.21	0.593	มาก	4.29	0.673	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.24	0.653	มาก	4.16	0.605	มาก	4.19	0.591	มาก	4.27	0.756	มาก	4.25	0.613	มาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.17	0.698	มาก	4.02	0.740	มาก	4.17	0.595	มาก	4.31	0.631	มาก	4.25	0.622	มาก	4.25	0.721	มาก
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.590	มาก	4.27	0.607	มาก	4.26	0.564	มาก	4.26	0.591	มาก	4.22	0.604	มาก	4.24	0.579	มาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.35	0.749	มาก	4.28	0.786	มาก	4.29	0.749	มาก	4.55	0.619	มากที่สุด	4.40	0.706	มาก	4.30	0.815	มาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.33	0.795	มาก	4.22	0.827	มาก	4.38	0.765	มาก	4.49	0.684	มาก	4.33	0.782	มาก	4.29	0.868	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.32	0.749	มาก	4.30	0.697	มาก	4.31	0.759	มาก	4.24	0.815	มาก	4.27	0.679	มาก
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.790	มาก	4.24	0.807	มาก	4.25	0.745	มาก	4.22	0.790	มาก	4.24	0.853	มาก	4.27	0.706	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	มาก	4.25	0.733	มาก	4.24	0.747	มาก	4.25	0.772	มาก	4.19	0.720	มาก	4.22	0.801	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก	4.25	0.593	มาก	4.26	0.531	มาก	4.20	0.550	มาก	4.16	0.571	มาก	4.32	0.510	มาก
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.20	0.755	มาก	4.22	0.685	มาก	4.23	0.690	มาก	4.17	0.779	มาก	4.33	0.638	มาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.22	0.702	มาก	4.26	0.658	มาก	4.17	0.702	มาก	4.22	0.716	มาก	4.34	0.631	มาก
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	มาก	4.21	0.738	มาก	4.19	0.703	มาก	4.24	0.642	มาก	4.11	0.755	มาก	4.32	0.636	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.48	0.639	มาก	4.37	0.690	มาก	4.56	0.501	มากที่สุด	4.54	0.618	มากที่สุด	4.58	0.669	มากที่สุด	4.52	0.638	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายในภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.26	0.695	มาก	4.24	0.674	มาก	4.18	0.718	มาก	4.15	0.724	มาก	4.32	0.745	มาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.750	มาก	4.28	0.755	มาก	4.26	0.721	มาก	4.20	0.735	มาก	4.16	0.815	มาก	4.35	0.658	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.34	0.766	มาก	4.36	0.705	มาก	4.18	0.769	มาก	4.13	0.737	มาก	4.30	0.705	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.28	0.543	มาก	4.25	0.518	มาก	4.21	0.525	มาก	4.21	0.551	มาก	4.28	0.511	มาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.42	0.815	มาก	4.36	0.814	มาก	4.29	0.847	มาก	4.09	0.883	มาก	4.35	0.807	มาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.27	0.728	มาก	4.22	0.710	มาก	4.17	0.743	มาก	4.18	0.833	มาก	4.26	0.675	มาก
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารนำห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.22	0.756	มาก	4.22	0.769	มาก	4.24	0.672	มาก	4.17	0.781	มาก	4.35	0.705	มาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.28	0.714	มาก	4.26	0.732	มาก	4.19	0.752	มาก	4.20	0.750	มาก	4.32	0.776	มาก
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.33	0.771	มาก	4.29	0.727	มาก	4.20	0.756	มาก	4.26	0.837	มาก	4.30	0.680	มาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.29	0.720	มาก	4.26	0.689	มาก	4.25	0.663	มาก	4.25	0.740	มาก	4.23	0.706	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.25	0.714	มาก	4.23	0.762	มาก	4.16	0.769	มาก	4.17	0.775	มาก	4.28	0.836	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.24	0.831	มาก	4.20	0.796	มาก	4.17	0.802	มาก	4.25	0.849	มาก	4.22	0.749	มาก
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.22	0.682	มาก	4.19	0.668	มาก	4.23	0.617	มาก	4.23	0.682	มาก	4.28	0.660	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบ เรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.26	0.810	มาก	4.23	0.793	มาก	4.15	0.775	มาก	4.29	0.842	มาก	4.25	0.760	มาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.460	มาก	4.27	0.511	มาก	4.24	0.432	มาก	4.22	0.452	มาก	4.21	0.463	มาก	4.28	0.431	มาก

2.2.1.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวม ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะครู มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 และประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.455 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ ได้ดังนี้

1. ผู้เข้าสอบประเภท B-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.391 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.526 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.461 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.440 ตามลำดับ

2. ผู้เข้าสอบประเภท GAT/PAT โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.517 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.561 ตามลำดับ

3. ผู้เข้าสอบประเภท I-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.578 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 ตามลำดับ

4. ผู้เข้าสอบประเภท N-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.468 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490 ตามลำดับ

5. ผู้เข้าสอบประเภท O-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.531 ตามลำดับ

6. ผู้เข้าสอบประเภท V-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.544 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.533 ตามลำดับ

7. ผู้เข้าสอบประเภท วิชาสามัญ 9 วิชา โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.455 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.552 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.535 ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.576 ตามลำดับ

8. ผู้เข้าสอบประเภทสมรรถนะครู โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.519 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.648 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					O-NET			V-NET			I-NET			N-NET		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.24	0.613	มาก	4.15	0.521	มาก	4.22	0.533	มาก	4.24	0.557	มาก	4.21	0.49	มาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.15	0.871	มาก	4.29	0.880	มาก	4.28	0.915	มาก	4.05	0.717	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.19	0.512	มาก	4.19	0.595	มาก	4.18	0.547	มาก	4.37	0.678	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.12	0.613	มาก	4.19	0.581	มาก	4.27	0.807	มาก	4.22	0.478	มาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.17	0.698	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.59	มาก	4.24	0.577	มาก	4.26	0.633	มาก	4.17	0.639	มาก	4.14	0.549	มาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ <i>(เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.35	0.749	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ <i>(เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.33	0.795	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.33	0.709	มาก	4.33	0.823	มาก	4.16	0.886	มาก	4.17	0.578	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					O-NET			V-NET			I-NET			N-NET		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.79	มาก	4.2	0.837	มาก	4.18	0.786	มาก	4.21	0.924	มาก	4.17	0.652	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.75	มาก	4.21	0.654	มาก	4.27	0.8	มาก	4.14	0.683	มาก	4.08	0.785	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก	4.22	0.564	มาก	4.18	0.563	มาก	4.08	0.582	มาก	4.3	0.468	มาก
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.11	0.772	มาก	4.29	0.668	มาก	4.07	0.829	มาก	4.37	0.536	มาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.2	0.678	มาก	4.14	0.739	มาก	4.17	0.727	มาก	4.35	0.628	มาก
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.2	0.707	มาก	4.11	0.76	มาก	4.28	0.615	มาก	4.02	0.782	มาก	4.29	0.514	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.48	0.639	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.24	0.619	มาก	4.12	0.756	มาก	4.09	0.728	มาก	4.29	0.734	มาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.75	มาก	4.22	0.753	มาก	4.21	0.741	มาก	4.07	0.873	มาก	4.31	0.638	มาก
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.43	0.762	มาก	4.04	0.757	มาก	4.04	0.731	มาก	4.17	0.634	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					O-NET			V-NET			I-NET			N-NET		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.22	0.531	มาก	4.22	0.544	มาก	4.18	0.578	มาก	4.23	0.505	มาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.39	0.793	มาก	4.27	0.878	มาก	3.98	0.883	มาก	4.22	0.815	มาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.2	0.709	มาก	4.16	0.794	มาก	4.17	0.892	มาก	4.16	0.651	มาก
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารหน้าห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.16	0.774	มาก	4.2	0.646	มาก	4.09	0.814	มาก	4.38	0.617	มาก
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.21	0.733	มาก	4.22	0.691	มาก	4.16	0.744	มาก	4.24	0.786	มาก
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.29	0.764	มาก	4.14	0.831	มาก	4.22	0.926	มาก	4.22	0.633	มาก
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.19	0.689	มาก	4.31	0.646	มาก	4.28	0.75	มาก	4.19	0.6	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.19	0.669	มาก	4.17	0.765	มาก	4.13	0.736	มาก	4.36	0.884	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.22	0.866	มาก	4.18	0.8	มาก	4.27	0.891	มาก	4.12	0.712	มาก
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.11	0.727	มาก	4.31	0.528	มาก	4.23	0.706	มาก	4.25	0.626	มาก
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.24	0.836	มาก	4.2	0.781	มาก	4.32	0.892	มาก	4.18	0.709	มาก
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.46	มาก	4.21	0.443	มาก	4.22	0.487	มาก	4.17	0.48	มาก	4.22	0.421	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.24	0.613	มาก	4.24	0.44	มาก	4.56	0.517	มากที่สุด	4.29	0.576	มาก	4.14	0.532	มาก
1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	4.25	0.832	มาก	4.31	0.755	มาก	4.54	0.742	มากที่สุด	4.51	0.663	มากที่สุด	4.20	0.624	มาก
2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.613	มาก	4.23	0.585	มาก	4.56	0.693	มากที่สุด	4.08	0.735	มาก	4.07	0.599	มาก
3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.655	มาก	4.18	0.508	มาก	4.56	0.677	มากที่สุด	4.27	0.802	มาก	4.11	0.686	มาก
4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน (เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)	4.17	0.698	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.17	0.698	มาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.25	0.59	มาก	4.39	0.526	มาก	4.33	0.561	มาก	4.36	0.552	มาก	4.35	0.538	มาก
1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.35	0.749	มาก	-	-	-	4.41	0.727	มาก	4.30	0.777	มาก	4.32	0.720	มาก
2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง คือ กลุ่ม GAT/PAT กลุ่มวิชาสามัญ 9 วิชา และกลุ่มสมรรถนะครู)	4.33	0.795	มาก	-	-	-	4.30	0.734	มาก	4.36	0.865	มาก	4.35	0.746	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.29	0.749	มาก	4.4	0.705	มาก	4.30	0.781	มาก	4.35	0.69	มาก	4.33	0.63	มาก
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	4.24	0.79	มาก	4.37	0.6	มาก	4.37	0.74	มาก	4.36	0.761	มาก	4.41	0.659	มาก
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	4.23	0.750	มาก	4.4	0.815	มาก	4.26	0.798	มาก	4.41	0.836	มาก	4.32	0.674	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		4.23	0.557	มาก	4.23	0.499	มาก	4.34	0.56	มาก	4.29	0.573	มาก	4.54	0.519	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.721	มาก	4.17	0.680	มาก	4.35	0.666	มาก	4.29	0.697	มาก	4.44	0.649	มาก
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.23	0.689	มาก	4.21	0.590	มาก	4.41	0.585	มาก	4.23	0.752	มาก	4.51	0.622	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	4.20	0.707	มาก	4.23	0.693	มาก	4.29	0.697	มาก	4.21	0.763	มาก	4.62	0.565	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา <i>(เฉพาะกลุ่มสมรรถนะครู)</i>	4.48	0.639	มาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.48	0.639	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	4.22	0.711	มาก	4.26	0.803	มาก	4.29	0.704	มาก	4.23	0.711	มาก	4.59	0.611	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.24	0.75	มาก	4.12	0.722	มาก	4.39	0.701	มาก	4.37	0.704	มาก	4.6	0.587	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	4.26	0.745	มาก	4.41	0.709	มาก	4.31	0.684	มาก	4.38	0.756	มาก	4.54	0.585	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก		4.24	0.537	มาก	4.29	0.461	มาก	4.3	0.495	มาก	4.31	0.535	มาก	4.42	0.535	มาก
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	4.29	0.846	มาก	4.54	0.68	มากที่สุด	4.36	0.825	มาก	4.33	0.946	มาก	4.39	0.738	มาก
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.749	มาก	4.33	0.569	มาก	4.22	0.722	มาก	4.30	0.792	มาก	4.55	0.655	มากที่สุด
3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารหน้าห้องสอบ	4.23	0.746	มาก	4.34	0.735	มาก	4.22	0.714	มาก	4.41	0.844	มาก	-	-	-
4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	4.24	0.744	มาก	4.42	0.749	มาก	4.29	0.709	มาก	4.36	0.801	มาก	-	-	-
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	4.27	0.767	มาก	4.24	0.711	มาก	4.45	0.634	มาก	4.50	0.58	มากที่สุด	-	-	-
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.26	0.705	มาก	4.26	0.564	มาก	4.42	0.732	มาก	4.25	0.937	มาก	4.27	0.728	มาก
7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	4.21	0.768	มาก	4.14	0.741	มาก	4.33	0.835	มาก	4.13	0.853	มาก	4.37	0.689	มาก
8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	4.22	0.813	มาก	4.18	0.822	มาก	4.2	0.718	มาก	4.34	0.763	มาก	4.47	0.643	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	4.23	0.664	มาก	4.20	0.561	มาก	4.32	0.602	มาก	4.29	0.742	มาก	4.34	0.675	มาก
10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	4.24	0.803	มาก	4.20	0.821	มาก	4.24	0.729	มาก	4.20	0.796	มาก	4.54	0.599	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน		4.24	0.46	มาก	4.29	0.391	มาก	4.38	0.421	มาก	4.31	0.455	มาก	4.40	0.618	มาก

2.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ.

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 6 ประเด็นตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทสถานศึกษา 5) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ และ 6) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค มีรายละเอียดดังนี้

2.2.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.589 รองลงมา คือ ประเด็นมีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.646 และประเด็นช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.620 ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการแต่งตั้งคัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617 รองลงมา คือ ประเด็นการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.637 และประเด็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.651 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655

และประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640 ตามลำดับ

4. ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นสามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.609 รองลงมา คือ ประเด็นคำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 และประเด็นจำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.641 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ประเด็น	M	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.57	0.618	91.40	พอใจมากที่สุด
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	91.40	พอใจมากที่สุด
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	91.40	พอใจมากที่สุด
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	91.20	พอใจมากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.57	0.643	91.40	พอใจมากที่สุด
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	91.60	พอใจมากที่สุด
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.58	0.637	91.60	พอใจมากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	91.20	พอใจมากที่สุด
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.57	0.651	91.40	พอใจมากที่สุด
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	91.00	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.57	0.649	91.40	พอใจมากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.57	0.640	91.40	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.61	0.630	92.20	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	91.80	พอใจมากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	91.00	พอใจมากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	90.60	พอใจมากที่สุด
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที	4.54	0.665	90.80	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 19 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ประเด็น	M	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.55	0.644	91.00	พอใจมากที่สุด
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.52	0.641	90.40	พอใจมากที่สุด
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.61	0.609	92.20	พอใจมากที่สุด
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	90.60	พอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.57	0.639	91.40	พอใจมากที่สุด

2.2.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 และเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 และจำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ ได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภทเพศหญิง โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.638 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 และด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภทเพศชาย โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.636 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.57	0.618	มากที่สุด	4.54	0.636	มากที่สุด	4.58	0.605	มากที่สุด
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	มากที่สุด	4.55	0.606	มากที่สุด	4.58	0.576	มากที่สุด
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	มากที่สุด	4.55	0.663	มากที่สุด	4.58	0.633	มากที่สุด
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	มากที่สุด	4.53	0.638	มากที่สุด	4.59	0.606	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.57	0.643	มากที่สุด	4.57	0.633	มากที่สุด	4.57	0.650	มากที่สุด
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	มากที่สุด	4.59	0.615	มากที่สุด	4.58	0.618	มากที่สุด
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.58	0.637	มากที่สุด	4.59	0.641	มากที่สุด	4.58	0.634	มากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	มากที่สุด	4.53	0.646	มากที่สุด	4.58	0.649	มากที่สุด
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.57	0.651	มากที่สุด	4.55	0.671	มากที่สุด	4.59	0.636	มากที่สุด
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	มากที่สุด	4.60	0.590	มากที่สุด	4.51	0.712	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.57	0.649	มากที่สุด	4.54	0.661	มากที่สุด	4.59	0.638	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.57	0.640	มากที่สุด	4.55	0.659	มากที่สุด	4.59	0.625	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.61	0.630	มากที่สุด	4.60	0.641	มากที่สุด	4.61	0.621	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	มากที่สุด	4.57	0.657	มากที่สุด	4.61	0.654	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	มากที่สุด	4.51	0.666	มากที่สุด	4.58	0.638	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	มากที่สุด	4.48	0.666	มาก	4.57	0.635	มากที่สุด

ตารางที่ 20 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.54	0.665	มากที่สุด	4.51	0.677	มากที่สุด	4.56	0.656	มากที่สุด
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.55	0.644	มากที่สุด	4.53	0.658	มากที่สุด	4.57	0.634	มากที่สุด
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.52	0.641	มากที่สุด	4.49	0.646	มาก	4.54	0.636	มากที่สุด
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.61	0.609	มากที่สุด	4.58	0.634	มากที่สุด	4.63	0.590	มากที่สุด
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	มากที่สุด	4.51	0.693	มากที่สุด	4.54	0.675	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.57	0.639	มากที่สุด	4.55	0.647	มากที่สุด	4.58	0.632	มากที่สุด

2.2.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 และผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 และจำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ ได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.616 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.637 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 ตามลำดับ

3. ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.641 ตามลำดับ

4. ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.673 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.648 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ											
					ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.57	0.618	มากที่สุด	4.51	0.601	มากที่สุด	4.58	0.616	มากที่สุด	4.58	0.605	มากที่สุด	4.54	0.648	มากที่สุด
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	มากที่สุด	4.53	0.540	มากที่สุด	4.59	0.581	มากที่สุด	4.58	0.600	มากที่สุด	4.51	0.613	มากที่สุด
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	มากที่สุด	4.53	0.631	มากที่สุด	4.60	0.632	มากที่สุด	4.54	0.644	มากที่สุด	4.55	0.684	มากที่สุด
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	มากที่สุด	4.46	0.631	มาก	4.55	0.635	มากที่สุด	4.62	0.572	มากที่สุด	4.55	0.648	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.57	0.643	มากที่สุด	4.58	0.630	มากที่สุด	4.57	0.639	มากที่สุด	4.58	0.633	มากที่สุด	4.55	0.673	มากที่สุด
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	มากที่สุด	4.57	0.628	มากที่สุด	4.58	0.618	มากที่สุด	4.60	0.579	มากที่สุด	4.56	0.665	มากที่สุด
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.58	0.637	มากที่สุด	4.62	0.609	มากที่สุด	4.58	0.629	มากที่สุด	4.60	0.637	มากที่สุด	4.53	0.667	มากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	มากที่สุด	4.57	0.649	มากที่สุด	4.53	0.652	มากที่สุด	4.55	0.631	มากที่สุด	4.61	0.665	มากที่สุด
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.57	0.651	มากที่สุด	4.51	0.683	มากที่สุด	4.59	0.655	มากที่สุด	4.60	0.630	มากที่สุด	4.54	0.655	มากที่สุด

ตารางที่ 21 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ											
					ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	มากที่สุด	4.65	0.579	มากที่สุด	4.55	0.639	มากที่สุด	4.55	0.689	มากที่สุด	4.50	0.713	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.57	0.649	มากที่สุด	4.60	0.652	มากที่สุด	4.57	0.637	มากที่สุด	4.56	0.641	มากที่สุด	4.56	0.683	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถน่าเชื่อถือ	4.57	0.640	มากที่สุด	4.64	0.594	มากที่สุด	4.56	0.636	มากที่สุด	4.56	0.646	มากที่สุด	4.57	0.665	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.61	0.630	มากที่สุด	4.60	0.664	มากที่สุด	4.58	0.640	มากที่สุด	4.64	0.574	มากที่สุด	4.61	0.673	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	มากที่สุด	4.67	0.660	มากที่สุด	4.59	0.639	มากที่สุด	4.58	0.640	มากที่สุด	4.57	0.710	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	มากที่สุด	4.59	0.665	มากที่สุด	4.56	0.639	มากที่สุด	4.53	0.645	มากที่สุด	4.51	0.681	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	มากที่สุด	4.52	0.671	มากที่สุด	4.53	0.641	มากที่สุด	4.52	0.636	มากที่สุด	4.54	0.681	มากที่สุด
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบจะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยเหลือข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.54	0.665	มากที่สุด	4.55	0.657	มากที่สุด	4.58	0.627	มากที่สุด	4.50	0.703	มากที่สุด	4.53	0.687	มากที่สุด

ตารางที่ 21 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ											
					ต่ำกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ	4.55	0.644	มากที่สุด	4.60	0.617	มากที่สุด	4.55	0.647	มากที่สุด	4.55	0.635	มากที่สุด	4.53	0.668	มากที่สุด
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.52	0.641	มากที่สุด	4.61	0.566	มากที่สุด	4.51	0.649	มากที่สุด	4.51	0.637	มากที่สุด	4.50	0.668	มาก
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.61	0.609	มากที่สุด	4.65	0.602	มากที่สุด	4.60	0.617	มากที่สุด	4.58	0.604	มากที่สุด	4.62	0.607	มากที่สุด
3	ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	มากที่สุด	4.54	0.682	มากที่สุด	4.53	0.675	มากที่สุด	4.55	0.663	มากที่สุด	4.47	0.729	มาก
	ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.57	0.639	มากที่สุด	4.57	0.625	มากที่สุด	4.57	0.635	มากที่สุด	4.57	0.629	มากที่สุด	4.55	0.668	มากที่สุด

2.2.2.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.607 และผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.648 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ ได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.712 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.648 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 ตามลำดับ

3. ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.607 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.575 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.598 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 ตามลำดับ

4. ผู้ประสานงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.473 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล

ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.657 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.596 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ระดับการศึกษา											
					ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.57	0.618	มากที่สุด	4.40	0.518	มาก	4.53	0.632	มากที่สุด	4.64	0.575	มากที่สุด	4.65	0.657	มากที่สุด
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	มากที่สุด	4.44	0.527	มาก	4.54	0.593	มากที่สุด	4.62	0.574	มากที่สุด	4.67	0.617	มากที่สุด
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	มากที่สุด	4.44	0.527	มาก	4.53	0.666	มากที่สุด	4.65	0.586	มากที่สุด	4.67	0.617	มากที่สุด
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	มากที่สุด	4.33	0.500	มาก	4.53	0.637	มากที่สุด	4.64	0.565	มากที่สุด	4.60	0.737	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.57	0.643	มากที่สุด	4.38	0.712	มาก	4.55	0.647	มากที่สุด	4.62	0.627	มากที่สุด	4.64	0.596	มากที่สุด
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	มากที่สุด	4.67	0.500	มากที่สุด	4.55	0.629	มากที่สุด	4.66	0.585	มากที่สุด	4.60	0.507	มากที่สุด
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.58	0.637	มากที่สุด	4.22	0.833	มาก	4.57	0.638	มากที่สุด	4.61	0.628	มากที่สุด	4.73	0.594	มากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	มากที่สุด	4.44	0.527	มาก	4.51	0.665	มากที่สุด	4.69	0.585	มากที่สุด	4.60	0.632	มากที่สุด
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.57	0.651	มากที่สุด	4.33	0.866	มาก	4.56	0.662	มากที่สุด	4.60	0.616	มากที่สุด	4.60	0.632	มากที่สุด

ตารางที่ 22 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ระดับการศึกษา											
					ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	มากที่สุด	4.22	0.833	มาก	4.56	0.639	มากที่สุด	4.52	0.719	มากที่สุด	4.67	0.617	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.57	0.649	มากที่สุด	4.31	0.706	มาก	4.54	0.664	มากที่สุด	4.64	0.598	มากที่สุด	4.56	0.655	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.57	0.640	มากที่สุด	4.43	0.535	มาก	4.55	0.658	มากที่สุด	4.64	0.585	มากที่สุด	4.56	0.726	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.61	0.630	มากที่สุด	4.43	0.787	มาก	4.57	0.654	มากที่สุด	4.70	0.550	มากที่สุด	4.67	0.500	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	มากที่สุด	4.00	1.155	มาก	4.58	0.657	มากที่สุด	4.64	0.631	มากที่สุด	4.56	0.726	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	มากที่สุด	4.43	0.535	มาก	4.51	0.667	มากที่สุด	4.64	0.601	มากที่สุด	4.56	0.726	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	มากที่สุด	4.14	0.690	มาก	4.49	0.665	มาก	4.64	0.596	มากที่สุด	4.56	0.527	มากที่สุด
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.54	0.665	มากที่สุด	4.43	0.535	มาก	4.53	0.680	มากที่สุด	4.59	0.626	มากที่สุด	4.44	0.726	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ระดับการศึกษา											
					ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ	4.55	0.644	มากที่สุด	4.44	0.736	มาก	4.53	0.650	มากที่สุด	4.60	0.626	มากที่สุด	4.67	0.473	มากที่สุด
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.52	0.641	มากที่สุด	4.33	0.707	มาก	4.49	0.649	มาก	4.60	0.616	มากที่สุด	4.53	0.516	มากที่สุด
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.61	0.609	มากที่สุด	4.67	0.500	มากที่สุด	4.57	0.635	มากที่สุด	4.68	0.540	มากที่สุด	4.80	0.414	มากที่สุด
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	มากที่สุด	4.33	1.000	มาก	4.53	0.666	มากที่สุด	4.51	0.723	มากที่สุด	4.67	0.488	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.57	0.639	มากที่สุด	4.38	0.668	มาก	4.54	0.648	มากที่สุด	4.63	0.607	มากที่สุด	4.63	0.595	มากที่สุด

2.2.2.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามภูมิภาค

จากตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามภูมิภาค พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.378 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.361 และผู้ประสานงานจัดสอบในภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.388 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ ได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.458 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.521 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.472 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคกลาง โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.388 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.431 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.426 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.464 ตามลำดับ

3. ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.378 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.411 ตามลำดับ

4. ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคใต้ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.481 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีความพึงพอใจอยู่

ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.551 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.516 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538 ตามลำดับ

5. ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคเหนือ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.361 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.447 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.411 และด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.439 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.57	0.618	มากที่สุด	4.52	0.472	มากที่สุด	4.59	0.426	มากที่สุด	4.63	0.421	มากที่สุด	4.52	0.538	มากที่สุด	4.55	0.463	มากที่สุด
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	มากที่สุด	4.52	0.583	มากที่สุด	4.58	0.598	มากที่สุด	4.68	0.504	มากที่สุด	4.52	0.646	มากที่สุด	4.52	0.582	มากที่สุด
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	มากที่สุด	4.53	0.661	มากที่สุด	4.60	0.607	มากที่สุด	4.59	0.610	มากที่สุด	4.55	0.716	มากที่สุด	4.56	0.622	มากที่สุด
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	มากที่สุด	4.51	0.655	มากที่สุด	4.61	0.569	มากที่สุด	4.62	0.568	มากที่สุด	4.49	0.690	มากที่สุด	4.58	0.599	มากที่สุด
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.643	มากที่สุด	4.49	0.505	มากที่สุด	4.61	0.431	มากที่สุด	4.61	0.411	มากที่สุด	4.52	0.516	มากที่สุด	4.61	0.411	มากที่สุด
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	มากที่สุด	4.48	0.682	มากที่สุด	4.64	0.575	มากที่สุด	4.68	0.545	มากที่สุด	4.48	0.680	มากที่สุด	4.63	0.560	มากที่สุด
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.58	0.637	มากที่สุด	4.52	0.682	มากที่สุด	4.64	0.615	มากที่สุด	4.62	0.586	มากที่สุด	4.52	0.694	มากที่สุด	4.61	0.587	มากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	มากที่สุด	4.44	0.659	มากที่สุด	4.60	0.629	มากที่สุด	4.58	0.628	มากที่สุด	4.48	0.717	มากที่สุด	4.69	0.552	มากที่สุด
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.57	0.651	มากที่สุด	4.53	0.675	มากที่สุด	4.54	0.647	มากที่สุด	4.63	0.625	มากที่สุด	4.54	0.698	มากที่สุด	4.62	0.593	มากที่สุด
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	มากที่สุด	4.48	0.714	มากที่สุด	4.61	0.696	มากที่สุด	4.56	0.614	มากที่สุด	4.57	0.627	มากที่สุด	4.52	0.673	มากที่สุด

ตารางที่ 23 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านเจ้าหน้าที่บริการ	4.57	0.649	มากที่สุด	4.53	0.521	มากที่สุด	4.59	0.464	มากที่สุด	4.61	0.484	มากที่สุด	4.49	0.545	มาก	4.62	0.447	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ นำเชื่อถือ	4.57	0.640	มากที่สุด	4.51	0.688	มากที่สุด	4.61	0.626	มากที่สุด	4.61	0.593	มากที่สุด	4.49	0.697	มาก	4.65	0.564	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ สุภาพ	4.61	0.630	มากที่สุด	4.61	0.625	มากที่สุด	4.66	0.591	มากที่สุด	4.65	0.585	มากที่สุด	4.51	0.706	มากที่สุด	4.64	0.609	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อ ประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	มากที่สุด	4.64	0.635	มากที่สุด	4.65	0.600	มากที่สุด	4.59	0.665	มากที่สุด	4.48	0.721	มาก	4.63	0.619	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	มากที่สุด	4.47	0.702	มาก	4.56	0.634	มากที่สุด	4.62	0.597	มากที่สุด	4.48	0.716	มาก	4.61	0.573	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	มากที่สุด	4.49	0.681	มาก	4.52	0.660	มากที่สุด	4.59	0.595	มากที่สุด	4.47	0.706	มาก	4.59	0.577	มากที่สุด
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมี เจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาด หรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่าง ทันถ่วงที	4.54	0.665	มากที่สุด	4.47	0.702	มาก	4.56	0.669	มากที่สุด	4.58	0.661	มากที่สุด	4.51	0.671	มากที่สุด	4.58	0.619	มากที่สุด
	ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ	4.55	0.644	มากที่สุด	4.49	0.570	มาก	4.50	0.509	มากที่สุด	4.64	0.490	มากที่สุด	4.53	0.551	มากที่สุด	4.58	0.439	มากที่สุด
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวน ผู้สอบ	4.52	0.641	มากที่สุด	4.53	0.655	มากที่สุด	4.49	0.626	มาก	4.60	0.630	มากที่สุด	4.47	0.685	มาก	4.52	0.589	มากที่สุด
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตาม กำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่ กำหนด	4.61	0.609	มากที่สุด	4.60	0.642	มากที่สุด	4.56	0.599	มากที่สุด	4.70	0.545	มากที่สุด	4.51	0.680	มากที่สุด	4.68	0.538	มากที่สุด

ตารางที่ 23 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามภูมิภาค

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ภูมิภาค														
					กรุงเทพมหานคร			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้			ภาคเหนือ		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	มากที่สุด	4.36	0.854	มาก	4.46	0.684	มาก	4.62	0.598	มากที่สุด	4.61	0.627	มากที่สุด	4.55	0.624	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.57	0.639	มากที่สุด	4.50	0.458	มากที่สุด	4.58	0.388	มากที่สุด	4.62	0.378	มากที่สุด	4.51	0.481	มากที่สุด	4.60	0.361	มากที่สุด

2.2.2.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

จากตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.649 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามประเภทการจัดสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ ประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการทดสอบของ สทศ. มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 รองลงมา คือ GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 และ O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ตามลำดับ และจำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ ได้ดังนี้

1. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท B-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.429 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 ตามลำดับ

2. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท GAT/PAT โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.453 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.522 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.415 ตามลำดับ

3. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท I-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.521 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.554 และด้านการจัดสอบ และคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.574 ตามลำดับ

4. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท N-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.358 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.393 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.411 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.437 ตามลำดับ

5. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท O-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.495 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.425 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 ตามลำดับ

6. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท V-NET โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.506 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.456 และด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.449 ตามลำดับ

7. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภท วิชาสามัญ 9 วิชา โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.381 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.417 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.466 ตามลำดับ

8. ผู้ประสานงานจัดสอบประเภทสมรรถนะครู โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด – มาก โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.454 รองลงมา คือ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.429 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					O-NET			V-NET			I-NET			N-NET		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.57	0.618	มากที่สุด	4.57	0.466	มากที่สุด	4.51	0.449	มากที่สุด	4.53	0.566	มากที่สุด	4.65	0.393	มากที่สุด
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบาย และข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	มากที่สุด	4.59	0.556	มากที่สุด	4.48	0.586	มาก	4.53	0.658	มากที่สุด	4.70	0.618	มากที่สุด
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการ ทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	มากที่สุด	4.59	0.631	มากที่สุด	4.44	0.686	มาก	4.57	0.732	มากที่สุด	4.62	0.594	มากที่สุด
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	มากที่สุด	4.52	0.667	มากที่สุด	4.62	0.565	มากที่สุด	4.50	0.706	มาก	4.63	0.590	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.57	0.643	มากที่สุด	4.59	0.425	มากที่สุด	4.52	0.456	มากที่สุด	4.45	0.554	มาก	4.62	0.411	มากที่สุด
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	มากที่สุด	4.58	0.619	มากที่สุด	4.53	0.631	มากที่สุด	4.41	0.730	มาก	4.73	0.538	มากที่สุด
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	4.58	0.637	มากที่สุด	4.66	0.604	มากที่สุด	4.53	0.631	มากที่สุด	4.41	0.745	มาก	4.60	0.643	มากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	มากที่สุด	4.56	0.617	มากที่สุด	4.40	0.694	มาก	4.36	0.766	มาก	4.62	0.639	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					O-NET			V-NET			I-NET			N-NET		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.57	0.651	มากที่สุด	4.56	0.631	มากที่สุด	4.57	0.685	มากที่สุด	4.53	0.742	มากที่สุด	4.57	0.656	มากที่สุด
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	มากที่สุด	4.60	0.656	มากที่สุด	4.55	0.693	มากที่สุด	4.57	0.613	มากที่สุด	4.59	0.645	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.57	0.649	มากที่สุด	4.61	0.495	มากที่สุด	4.49	0.480	มาก	4.42	0.561	มาก	4.54	0.437	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.57	0.640	มากที่สุด	4.55	0.675	มากที่สุด	4.55	0.637	มากที่สุด	4.40	0.735	มาก	4.67	0.592	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.61	0.630	มากที่สุด	4.66	0.623	มากที่สุด	4.57	0.651	มากที่สุด	4.40	0.750	มาก	4.69	0.597	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	มากที่สุด	4.71	0.604	มากที่สุด	4.52	0.691	มากที่สุด	4.39	0.742	มาก	4.49	0.698	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	มากที่สุด	4.59	0.681	มากที่สุด	4.41	0.633	มาก	4.44	0.733	มาก	4.53	0.644	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	มากที่สุด	4.62	0.625	มากที่สุด	4.39	0.682	มาก	4.42	0.746	มาก	4.39	0.635	มาก
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที	4.54	0.665	มากที่สุด	4.53	0.723	มากที่สุด	4.50	0.691	มากที่สุด	4.48	0.688	มาก	4.48	0.697	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					O-NET			V-NET			I-NET			N-NET		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนใน		4.55	0.644	มากที่สุด	4.54	0.527	มากที่สุด	4.57	0.506	มากที่สุด	4.45	0.574	มาก	4.48	0.512	มาก
การจัดสอบ																
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.52	0.641	มากที่สุด	4.50	0.651	มาก	4.53	0.660	มากที่สุด	4.37	0.732	มาก	4.43	0.665	มาก
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.61	0.609	มากที่สุด	4.64	0.613	มากที่สุด	4.61	0.583	มากที่สุด	4.41	0.745	มาก	4.51	0.651	มากที่สุด
3	ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	มากที่สุด	4.48	0.720	มาก	4.56	0.665	มากที่สุด	4.58	0.637	มากที่สุด	4.49	0.576	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.57	0.639	มากที่สุด	4.58	0.414	มากที่สุด	4.52	0.392	มากที่สุด	4.46	0.521	มาก	4.57	0.358	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร		4.57	0.618	มากที่สุด	4.53	0.530	มากที่สุด	4.58	0.440	มากที่สุด	4.68	0.385	มากที่สุด	4.32	0.437	มาก
1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบาย และข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	4.57	0.589	มากที่สุด	4.53	0.628	มากที่สุด	4.54	0.533	มากที่สุด	4.63	0.531	มากที่สุด	4.40	0.560	มาก
2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.57	0.646	มากที่สุด	4.56	0.626	มากที่สุด	4.66	0.541	มากที่สุด	4.70	0.553	มากที่สุด	4.21	0.695	มาก
3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.	4.56	0.620	มากที่สุด	4.51	0.610	มากที่สุด	4.54	0.592	มากที่สุด	4.73	0.464	มากที่สุด	4.36	0.583	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		4.57	0.643	มากที่สุด	4.56	0.466	มากที่สุด	4.64	0.415	มากที่สุด	4.69	0.466	มากที่สุด	4.45	0.460	มาก
1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	4.58	0.617	มากที่สุด	4.54	0.589	มากที่สุด	4.70	0.511	มากที่สุด	4.69	0.570	มากที่สุด	4.47	0.537	มาก
2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ	4.58	0.637	มากที่สุด	4.53	0.647	มากที่สุด	4.60	0.584	มากที่สุด	4.71	0.562	มากที่สุด	4.59	0.593	มากที่สุด
3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	4.56	0.648	มากที่สุด	4.56	0.626	มากที่สุด	4.81	0.415	มากที่สุด	4.78	0.544	มากที่สุด	4.53	0.569	มากที่สุด
4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ	4.57	0.651	มากที่สุด	4.65	0.612	มากที่สุด	4.63	0.565	มากที่สุด	4.64	0.624	มากที่สุด	4.43	0.596	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผล การปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	4.55	0.663	มากที่สุด	4.49	0.526	มาก	4.44	0.836	มาก	4.64	0.635	มากที่สุด	4.24	0.540	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.57	0.649	มากที่สุด	4.58	0.490	มากที่สุด	4.69	0.453	มากที่สุด	4.70	0.505	มากที่สุด	4.60	0.454	มากที่สุด
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.57	0.640	มากที่สุด	4.58	0.593	มากที่สุด	4.67	0.516	มากที่สุด	4.71	0.548	มากที่สุด	4.55	0.570	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.61	0.630	มากที่สุด	4.55	0.573	มากที่สุด	4.74	0.462	มากที่สุด	4.69	0.586	มากที่สุด	4.57	0.499	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.59	0.655	มากที่สุด	4.58	0.635	มากที่สุด	4.69	0.568	มากที่สุด	4.77	0.537	มากที่สุด	4.68	0.508	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.55	0.651	มากที่สุด	4.64	0.581	มากที่สุด	4.70	0.504	มากที่สุด	4.69	0.616	มากที่สุด	4.54	0.538	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.650	มากที่สุด	4.50	0.619	มาก	4.72	0.516	มากที่สุด	4.70	0.583	มากที่สุด	4.66	0.478	มากที่สุด
6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	4.54	0.665	มากที่สุด	4.63	0.584	มากที่สุด	4.63	0.568	มากที่สุด	4.67	0.527	มากที่สุด	4.59	0.532	มากที่สุด
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		4.55	0.644	มากที่สุด	4.57	0.490	มากที่สุด	4.64	0.522	มากที่สุด	4.72	0.417	มากที่สุด	4.48	0.429	มาก
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	4.52	0.641	มากที่สุด	4.55	0.627	มากที่สุด	4.72	0.487	มากที่สุด	4.74	0.472	มากที่สุด	4.41	0.531	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ประเภทการจัดสอบ											
					B-NET			GAT/PAT			วิชาสามัญ 9 วิชา			สมรรถนะครู		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	4.61	0.609	มากที่สุด	4.64	0.531	มากที่สุด	4.72	0.504	มากที่สุด	4.78	0.450	มากที่สุด	4.60	0.493	มากที่สุด
3	ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.53	0.683	มากที่สุด	4.53	0.647	มากที่สุด	4.47	0.847	มาก	4.64	0.694	มากที่สุด	4.43	0.565	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.57	0.639	มากที่สุด	4.56	0.429	มากที่สุด	4.63	0.392	มากที่สุด	4.70	0.381	มากที่สุด	4.48	0.373	มาก

2.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ.

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. แบ่งการนำเสนอเป็น 4 ประเด็นตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามเพศ 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามอายุ 4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล ต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

2.2.3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม

จากตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของผู้รับบริการข้อมูล โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 รองลงมา คือ ประเด็นมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829 และ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.815 ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นสถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 รองลงมา คือ ประเด็น มีห้องเก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624 และประเด็น มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 รองลงมา คือ ประเด็น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 และประเด็นมีการมีมารยาท การพูดจาถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779 ตามลำดับ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.915 และประเด็นได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ประเด็น	M	SD	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.31	0.812	86.27	พอใจมาก
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.31	0.829	86.20	พอใจมาก
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.34	0.791	86.80	พอใจมาก
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.29	0.815	85.80	พอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.31	0.713	86.13	พอใจมาก
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.35	0.761	87.00	พอใจมาก
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.27	0.753	85.40	พอใจมาก
3	มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.30	0.624	86.00	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.43	0.729	88.64	พอใจมาก
1	มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.40	0.806	88.00	พอใจมาก
2	มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.44	0.779	88.80	พอใจมาก
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.48	0.682	89.60	พอใจมาก
4	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.46	0.702	89.20	พอใจมาก
5	แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	4.38	0.675	87.60	พอใจมาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	0.869	86.20	พอใจมาก
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.32	0.915	86.40	พอใจมาก
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.30	0.823	86.00	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.34	0.781	86.80	พอใจมาก

2.2.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. เท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 ซึ่งมากกว่า ผู้รับบริการข้อมูลเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 และพิจารณาตามเพศ ได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการข้อมูลเพศชาย โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.903 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการข้อมูลเพศหญิง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.765 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829 และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.31	0.812	มาก	4.26	0.758	มาก	4.35	0.840	มาก
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.31	0.829	มาก	4.36	0.675	มาก	4.27	0.926	มาก
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.34	0.791	มาก	4.29	0.804	มาก	4.38	0.780	มาก
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.29	0.815	มาก	4.14	0.794	มาก	4.40	0.815	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.31	0.713	มาก	4.12	0.706	มาก	4.43	0.684	มาก
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.35	0.761	มาก	4.07	0.742	มาก	4.54	0.719	มากที่สุด
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.27	0.753	มาก	4.02	0.802	มาก	4.43	0.675	มาก
3	มีห้อง แก้อื้อ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.30	0.624	มาก	4.26	0.575	มาก	4.33	0.657	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.43	0.729	มาก	4.36	0.746	มาก	4.48	0.708	มาก
1	มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.40	0.806	มาก	4.22	0.869	มาก	4.53	0.732	มากที่สุด
2	มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.44	0.779	มาก	4.36	0.811	มาก	4.50	0.750	มากที่สุด
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.48	0.682	มาก	4.46	0.680	มาก	4.49	0.684	มาก
4	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.46	0.702	มาก	4.45	0.705	มาก	4.46	0.701	มาก
5	แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	4.38	0.675	มาก	4.29	0.666	มาก	4.44	0.675	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	0.869	มาก	4.18	0.903	มาก	4.41	0.829	มาก
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.32	0.915	มาก	4.26	0.952	มาก	4.37	0.887	มาก
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.30	0.823	มาก	4.10	0.854	มาก	4.44	0.771	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.34	0.781	มาก	4.23	0.778	มาก	4.42	0.765	มาก

2.2.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. มากที่สุดเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 อายุ 24-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 อายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 ตามลำดับ และพิจารณาตามอายุ ได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการข้อมูลอายุ 24-30 ปี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.704 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 และ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการข้อมูลอายุ 31-40 ปี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.864 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการข้อมูลอายุ 41-50 ปี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644 ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการข้อมูลอายุ 51-60 ปี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.597 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719 ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.987 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.897 ตามลำดับ

5. ผู้รับบริการข้อมูลอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.419 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.838 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ														
					24-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.31	0.812	มาก	4.40	0.650	มาก	4.25	0.755	มาก	4.39	0.836	มาก	4.18	0.897	มาก	4.58	0.838	มากที่สุด
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.31	0.829	มาก	4.40	0.618	มาก	4.26	0.823	มาก	4.40	0.778	มาก	4.12	1.008	มาก	4.58	0.838	มากที่สุด
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.34	0.791	มาก	4.47	0.625	มาก	4.36	0.658	มาก	4.33	0.957	มาก	4.13	0.851	มาก	4.79	0.419	มากที่สุด
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.29	0.815	มาก	4.33	0.707	มาก	4.13	0.785	มาก	4.45	0.772	มาก	4.28	0.831	มาก	4.37	1.257	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.31	0.713	มาก	-	-	-	4.17	0.773	มาก	4.28	0.644	มาก	4.48	0.597	มาก	4.47	0.703	มาก
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.35	0.761	มาก	-	-	-	4.16	0.871	มาก	4.36	0.699	มาก	4.60	0.503	มากที่สุด	4.47	0.772	มาก
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.27	0.753	มาก	-	-	-	4.16	0.785	มาก	4.15	0.755	มาก	4.60	0.503	มากที่สุด	4.37	0.831	มาก
3	มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมาใช้บริการ	4.30	0.624	มาก	-	-	-	4.19	0.664	มาก	4.33	0.479	มาก	4.25	0.786	มาก	4.58	0.507	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.43	0.729	มาก	4.31	0.663	มาก	4.47	0.715	มาก	4.45	0.755	มาก	4.28	0.719	มาก	4.79	0.419	มากที่สุด
1	มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.40	0.806	มาก	4.47	0.505	มาก	4.42	0.831	มาก	4.32	0.964	มาก	4.34	0.641	มาก	4.79	0.419	มากที่สุด
2	มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.44	0.779	มาก	4.13	0.726	มาก	4.52	0.731	มากที่สุด	4.40	0.859	มาก	4.39	0.778	มาก	5.00	0.000	มากที่สุด

ตารางที่ 27 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ														
					24-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.48	0.682	มาก	4.40	0.618	มาก	4.54	0.673	มากที่สุด	4.55	0.669	มากที่สุด	4.18	0.737	มาก	4.79	0.419	มากที่สุด
4	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และ น่าเชื่อถือ	4.46	0.702	มาก	4.20	0.757	มาก	4.42	0.699	มาก	4.65	0.616	มากที่สุด	4.31	0.701	มาก	4.58	0.838	มากที่สุด
5	แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	4.38	0.675	มาก	4.33	0.707	มาก	4.46	0.642	มาก	4.34	0.665	มาก	4.18	0.737	มาก	4.79	0.419	มากที่สุด
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	0.869	มาก	4.37	0.800	มาก	4.25	0.864	มาก	4.42	0.808	มาก	4.19	0.987	มาก	4.37	0.831	มาก
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.32	0.915	มาก	4.40	0.720	มาก	4.26	0.961	มาก	4.52	0.741	มากที่สุด	4.04	1.147	มาก	4.37	0.831	มาก
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.30	0.823	มาก	4.33	0.879	มาก	4.23	0.766	มาก	4.32	0.874	มาก	4.34	0.827	มาก	4.37	0.831	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.34	0.781	มาก	4.36	0.704	มาก	4.29	0.777	มาก	4.39	0.761	มาก	4.28	0.800	มาก	4.55	0.698	มากที่สุด

2.2.3.4) ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 และระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791 ตามลำดับ และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการข้อมูลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.776 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 และด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737

2. ผู้รับบริการข้อมูลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 รองลงมา คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.861 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.841 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749

3. ผู้รับบริการข้อมูลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796 และด้านข้อมูลที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.954

ตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ระดับการศึกษา								
					ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		4.31	0.812	มาก	4.37	0.729	มาก	4.28	0.841	มาก	4.35	0.796	มาก
1	มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.31	0.829	มาก	4.32	0.738	มาก	4.28	0.899	มาก	4.36	0.716	มาก
2	ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.34	0.791	มาก	4.44	0.702	มาก	4.27	0.793	มาก	4.45	0.838	มาก
3	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	4.29	0.815	มาก	4.36	0.747	มาก	4.29	0.830	มาก	4.23	0.835	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่มาขอรับบริการด้วยตนเองที่ สทศ.)		4.31	0.713	มาก	4.33	0.695	มาก	4.19	0.749	มาก	4.47	0.639	มาก
1	สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	4.35	0.761	มาก	4.50	0.682	มาก	4.20	0.825	มาก	4.44	0.705	มาก
2	มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	4.27	0.753	มาก	4.30	0.794	มาก	4.14	0.749	มาก	4.44	0.705	มาก
3	มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	4.30	0.624	มาก	4.20	0.610	มาก	4.22	0.673	มาก	4.53	0.507	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		4.43	0.729	มาก	4.28	0.737	มาก	4.45	0.711	มาก	4.50	0.732	มาก
1	มีความสุภาพ เป็นมิตร	4.40	0.806	มาก	4.28	0.831	มาก	4.48	0.732	มาก	4.29	0.935	มาก
2	มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	4.44	0.779	มาก	4.12	0.821	มาก	4.48	0.732	มาก	4.60	0.794	มากที่สุด
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.48	0.682	มาก	4.44	0.642	มาก	4.45	0.718	มาก	4.59	0.612	มากที่สุด
4	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.46	0.702	มาก	4.32	0.738	มาก	4.42	0.716	มาก	4.65	0.599	มากที่สุด
5	แก้ปัญหาได้ทัน่วงที	4.38	0.675	มาก	4.24	0.654	มาก	4.42	0.659	มาก	4.38	0.720	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับ		4.31	0.869	มาก	4.38	0.776	มาก	4.30	0.861	มาก	4.29	0.954	มาก
1	ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	4.32	0.915	มาก	4.36	0.799	มาก	4.30	0.944	มาก	4.36	0.937	มาก
2	ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	4.30	0.823	มาก	4.40	0.753	มาก	4.30	0.778	มาก	4.21	0.971	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่อการให้บริการด้านการจัดสอบ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.34	0.781	มาก	4.34	0.734	มาก	4.31	0.791	มาก	4.40	0.780	มาก

ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม และ 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

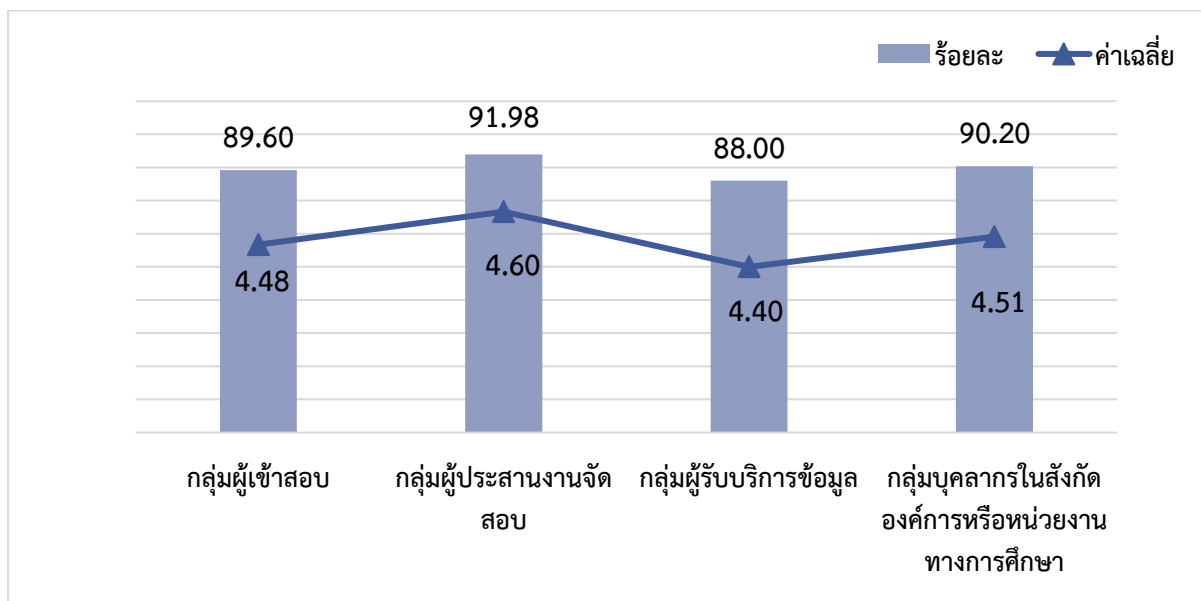
ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ลักษณะได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบ และ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบ ผลการสำรวจปรากฏดังนี้

3.1.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง

ผู้รับบริการทั้ง 4 กลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672 คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 รองลงมา คือ กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 กลุ่มผู้เข้าสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม จำแนกตามตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
กลุ่มผู้เข้าสอบ	12,107	4.48	0.735	89.60	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	1,332	4.60	0.619	91.98	เชื่อมั่นมากที่สุด
กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	402	4.40	0.735	88.00	เชื่อมั่นมาก
กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กร หรือหน่วยงานทางการศึกษา	411	4.51	0.602	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาพรวม	14,252	4.50	0.672	90.00	เชื่อมั่นมาก



3.1.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

กลุ่มผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบ GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.464 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.529 ผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 ผู้เข้าสอบ B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 ผู้เข้าสอบ วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 และผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และผู้เข้าสอบ สมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 ตามลำดับ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ประเภทการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
B-NET	813	4.37	0.730	87.400	เชื่อมั่นมาก
B-NET ม.3	403	4.27	0.789	85.400	เชื่อมั่นมาก
B-NET ม.6	410	4.46	0.656	89.200	เชื่อมั่นมาก
I-NET	1,833	4.51	0.737	90.200	เชื่อมั่นมากที่สุด
I-NET ตอนต้น	611	4.45	0.746	89.000	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนกลาง	602	4.44	0.781	88.800	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนปลาย	620	4.63	0.666	92.600	เชื่อมั่นมากที่สุด

ตารางที่ 30 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ประเภทการจัดสอบ	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
N-NET	1,657	4.72	0.529	94.400	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ประถมศึกษา	416	4.88	0.429	97.600	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.ต้น	617	4.68	0.547	93.600	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.ปลาย	624	4.64	0.548	92.800	เชื่อมั่นมากที่สุด
O-NET	3,340	4.46	0.816	89.200	เชื่อมั่นมาก
O-NET ป.6	1,294	4.74	0.632	94.800	เชื่อมั่นมากที่สุด
O-NET ม.3	1,006	4.35	0.930	87.000	เชื่อมั่นมาก
O-NET ม.6	1,040	4.23	0.803	84.600	เชื่อมั่นมาก
V-NET	2,049	4.28	0.729	85.600	เชื่อมั่นมาก
V-NET ปวช.	1,017	4.29	0.785	85.800	เชื่อมั่นมาก
V-NET ปวส.	1,032	4.28	0.670	85.600	เชื่อมั่นมาก
GAT/PAT	1,021	4.85	0.464	97.000	เชื่อมั่นมากที่สุด
วิชาสามัญ 9 วิชา	1,027	4.36	0.744	87.200	เชื่อมั่นมาก
สมรรถนะครู	367	4.20	0.694	84.000	เชื่อมั่นมาก

3.1.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเภท โดยผู้ประสานงานจัดสอบประเภท N-NET และประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยประเภท N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.472 และประเภท V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 รองลงมา คือ ประเภท GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 ประเภท B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.568 ประเภท O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.548 ประเภท วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ประเภท สมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และประเภท I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 ตามลำดับ ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามประเภทการจัดสอบ

ประเภทการจัดสอบ	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความเชื่อมั่น
B-NET	85	4.66	0.568	93.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET ม.3	42	4.61	0.390	92.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET ม.6	43	4.51	0.462	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
I-NET	187	4.33	0.731	86.60	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนต้น	63	4.29	0.590	85.80	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนกลาง	62	4.42	0.524	88.40	เชื่อมั่นมาก
I-NET ตอนปลาย	62	4.38	0.566	87.60	เชื่อมั่นมาก
N-NET	175	4.73	0.472	94.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ประถมศึกษา	43	4.78	0.229	95.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET ม.ต้น	69	4.41	0.416	88.20	เชื่อมั่นมาก
N-NET ม.ปลาย	63	4.30	0.482	86.00	เชื่อมั่นมาก
O-NET	360	4.61	0.548	92.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
O-NET ป.6	112	4.33	0.523	86.60	เชื่อมั่นมาก
O-NET ม.3	103	4.28	0.587	85.60	เชื่อมั่นมาก
O-NET ม.6	145	4.64	0.328	92.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET	217	4.73	0.555	94.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET ปวช.	111	4.51	0.374	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET ปวส.	106	4.32	0.451	86.40	เชื่อมั่นมาก
GAT/PAT	121	4.71	0.569	94.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
วิชาสามัญ 9 วิชา	129	4.51	0.830	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
สมรรถนะครู	58	4.40	0.560	88.00	เชื่อมั่นมาก

3.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวอย่าง

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มประสานงานจัดสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. และ 4) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. มีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ความเชื่อมั่นของผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1. เพศ ผู้เข้าสอบทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 และเพศหญิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740

2. อายุ ผู้เข้าสอบในแต่ละช่วงอายุ มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก – มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบที่ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.576 และช่วงอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 ตามลำดับ

3. ประเภทสถานศึกษา ผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล และที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสังกัดของรัฐบาลที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 ซึ่งมากกว่าผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษา ในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736

4. ภูมิภาค ผู้เข้าสอบแต่ละภูมิภาคมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้เข้าสอบภาคเหนือมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. มากกว่าผู้เข้าสอบในภูมิภาคอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.724 และผู้เข้าสอบภาคใต้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 ตามลำดับ

5. ประเภทการจัดสอบ ผู้เข้าสอบแต่ละประเภทการจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้เข้าสอบประเภท GAT/PAT มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. มากกว่าผู้เข้าสอบประเภทอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.464 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.529 และผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746 ตามลำดับ ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
เพศ				
ชาย	4.49	0.728	89.80	เชื่อมั่นมาก
หญิง	4.48	0.740	89.60	เชื่อมั่นมาก
อายุ				
11-20 ปี	4.48	0.746	89.60	เชื่อมั่นมาก
21-30 ปี	4.45	0.653	89.00	เชื่อมั่นมาก
31-40 ปี	4.51	0.676	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
41-50 ปี	4.57	0.714	91.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
51-60 ปี	4.66	0.576	93.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	5.00	0.000	100.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
ประเภทสถานศึกษา				
รัฐบาล	4.48	0.734	89.60	เชื่อมั่นมาก
เอกชน	4.50	0.736	90.00	เชื่อมั่นมาก
ภูมิภาค				
กรุงเทพมหานคร	4.43	0.796	88.60	เชื่อมั่นมาก
ภาคกลาง	4.54	0.724	90.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.42	0.708	88.40	เชื่อมั่นมาก
ภาคใต้	4.48	0.746	89.60	เชื่อมั่นมาก
ภาคเหนือ	4.56	0.652	91.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
ประเภทการจัดสอบ				
O-NET	4.46	0.816	89.20	เชื่อมั่นมาก
V-NET	4.28	0.729	85.60	เชื่อมั่นมาก
I-NET	4.51	0.737	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
N-NET	4.72	0.529	94.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET	4.37	0.730	87.40	เชื่อมั่นมาก
GAT/PAT	4.85	0.464	97.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
วิชาสามัญ 9 วิชา	4.36	0.744	87.20	เชื่อมั่นมาก
สมรรถนะครู	4.20	0.694	84.00	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	4.48	0.735	89.60	เชื่อมั่นมาก

3.2.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มประสานงานจัดสอบต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ความเชื่อมั่นของผู้ประสานงานการจัดสอบต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 เมื่อพิจารณาตามตัวแปร พบว่า

1. เพศ ผู้ประสานงานจัดสอบเพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.608 และผู้ประสานงานจัดสอบเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.628

2. อายุ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม โดยอันดับแรก คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.575 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.612 และผู้ประสานงานจัดสอบที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.622 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.488 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 และผู้ประสานงานจัดสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 ตามลำดับ

4. ภูมิภาค ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.572 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.535 และผู้ประสานงานจัดสอบในภาคกลาง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.607 ตามลำดับ

5. ประเภทการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบการทดสอบ N-NET มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.472 รองลงมา คือ ผู้ประสานงานจัดสอบการทดสอบ V-NET มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 และผู้ประสานงานจัดสอบการทดสอบ GAT/PAT มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 ตามลำดับ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
เพศ				
ชาย	4.60	0.608	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
หญิง	4.60	0.628	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
อายุ				
ต่ำกว่า 30 ปี	4.61	0.612	92.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
31-40 ปี	4.62	0.575	92.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
41-50 ปี	4.60	0.622	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
51-60 ปี	4.55	0.701	91.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.44	1.014	88.80	เชื่อมั่นมาก
ปริญญาตรี	4.59	0.627	91.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
ปริญญาโท	4.64	0.590	92.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
ปริญญาเอก	4.67	0.488	93.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภูมิภาค				
กรุงเทพมหานคร	4.60	0.612	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาคกลาง	4.60	0.607	92.00	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.67	0.535	93.40	เชื่อมั่นมากที่สุด
ภาคใต้	4.46	0.712	89.20	เชื่อมั่นมาก
ภาคเหนือ	4.69	0.572	93.80	เชื่อมั่นมากที่สุด
ประเภทการจัดสอบ				
O-NET	4.61	0.548	92.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
V-NET	4.73	0.555	94.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
I-NET	4.33	0.731	86.60	เชื่อมั่นมาก
N-NET	4.73	0.472	94.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
B-NET	4.66	0.568	93.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
GAT/PAT	4.71	0.569	94.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
วิชาสามัญ 9 วิชา	4.51	0.830	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด
สมรรถนะครู	4.40	0.560	88.00	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	4.60	0.619	91.98	เชื่อมั่นมากที่สุด

3.2.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ความเชื่อมั่นของผู้เข้าสอบต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นด้านหนึ่งของการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 เมื่อพิจารณาตามตัวแปรพบว่า

1. เพศ ผู้รับบริการข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714 ซึ่งมากกว่าผู้รับบริการข้อมูลที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753

2. อายุ ผู้รับบริการข้อมูล มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ผู้รับบริการข้อมูลที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.507 รองลงมา คือ อายุ 24-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.636 อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.859 และอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้รับบริการข้อมูล มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.578 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835 และจบการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
เพศ				
ชาย	4.30	0.753	86.00	เชื่อมั่นมาก
หญิง	4.47	0.714	89.40	เชื่อมั่นมาก
อายุ				
24-30 ปี	4.47	0.726	89.40	เชื่อมั่นมาก
31-40 ปี	4.40	0.636	88.00	เชื่อมั่นมาก
41-50 ปี	4.40	0.859	88.00	เชื่อมั่นมาก
51-60 ปี	4.30	0.759	86.00	เชื่อมั่นมาก
61 ปีขึ้นไป	4.58	0.507	91.60	เชื่อมั่นมากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-		
ปริญญาตรี	4.48	0.578	89.60	เชื่อมั่นมาก
ปริญญาโท	4.37	0.738	87.40	เชื่อมั่นมาก
ปริญญาเอก	4.41	0.835	88.20	เชื่อมั่นมาก
ภาพรวม	4.40	0.735	88.00	เชื่อมั่นมาก

3.2.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม และ 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

3.2.4.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม

จากตารางที่ 35 ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.621 รองลงมา คือ ประเด็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 และประเด็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 ตามลำดับ

2. ด้านการจัดการทดสอบ โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.678 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นการบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 รองลงมา คือ ประเด็นการแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700 และประเด็นการตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.658 ตามลำดับ

3. ด้านผลการทดสอบ โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยอันดับแรก คือ ประเด็นผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 รองลงมา คือ ประเด็นผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 และประเด็นผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ที่	ประเด็น	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ด้านบทบาทหน้าที่		4.36	0.701	87.14	เชื่อมั่นมาก
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.46	0.621	89.20	เชื่อมั่นมาก
2	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบ ทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.43	0.721	88.60	เชื่อมั่นมาก
3	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.36	0.687	87.20	เชื่อมั่นมาก
4	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา	4.33	0.772	86.60	เชื่อมั่นมาก
5	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.32	0.705	86.40	เชื่อมั่นมาก
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการแบบทดสอบ ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	0.709	86.20	เชื่อมั่นมาก
7	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่ นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	4.29	0.692	85.80	เชื่อมั่นมาก
ด้านการจัดการทดสอบ		4.37	0.678	87.48	เชื่อมั่นมาก
1	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.43	0.664	88.60	เชื่อมั่นมาก
2	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน	4.40	0.700	88.00	เชื่อมั่นมาก
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.38	0.658	87.60	เชื่อมั่นมาก
4	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.36	0.667	87.20	เชื่อมั่นมาก
5	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐานครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.30	0.698	86.00	เชื่อมั่นมาก

ตารางที่ 35 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ที่	ประเด็น	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
ด้านผลการทดสอบ		4.44	0.698	88.80	เชื่อมั่นมาก
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.44	0.725	88.80	เชื่อมั่นมาก
2	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.41	0.711	88.20	เชื่อมั่นมาก
3	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.40	0.760	88.00	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.51	0.602	90.20	เชื่อมั่นมากที่สุด

3.2.4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวแปร

การนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามตัวแปร แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ 2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ 3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 36 ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. เท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.611 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

1. บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาเพศชาย โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.611 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.703 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 ตามลำดับ

2. บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาเพศหญิง โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านบทบาทหน้าที่		4.36	0.701	มาก	4.30	0.707	มาก	4.41	0.692	มาก
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.46	0.621	มาก	4.36	0.641	มาก	4.55	0.594	มากที่สุด
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ ความสามารถและการสอบ วัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.32	0.705	มาก	4.28	0.710	มาก	4.36	0.701	มาก
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการ ทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผล การศึกษา	4.29	0.692	มาก	4.23	0.702	มาก	4.33	0.683	มาก
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบ แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	4.36	0.687	มาก	4.37	0.643	มาก	4.36	0.72	มาก
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการ ศึกษา	4.33	0.772	มาก	4.26	0.841	มาก	4.38	0.712	มาก
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบ ของ หน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	0.709	มาก	4.21	0.707	มาก	4.39	0.701	มาก
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบ ทางการศึกษาใน ระดับประเทศ	4.43	0.721	มาก	4.38	0.703	มาก	4.47	0.733	มาก
ด้านการจัดการทดสอบ		4.37	0.677	มาก	4.34	0.703	มาก	4.40	0.655	มาก
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้อง กับหลักสูตร	4.30	0.698	มาก	4.28	0.748	มาก	4.31	0.658	มาก
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.43	0.664	มาก	4.43	0.661	มาก	4.43	0.668	มาก

ตารางที่ 36 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามเพศ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			เพศ					
					ชาย			หญิง		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.38	0.658	มาก	4.34	0.694	มาก	4.42	0.626	มาก
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนน อย่างชัดเจน	4.40	0.700	มาก	4.37	0.716	มาก	4.43	0.687	มาก
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.36	0.667	มาก	4.26	0.696	มาก	4.43	0.634	มาก
ด้านผลการทดสอบ		4.42	0.732	มาก	4.39	0.73	มาก	4.44	0.734	มาก
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.44	0.725	มาก	4.39	0.728	มาก	4.48	0.721	มาก
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้ สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.4	0.760	มาก	4.37	0.762	มาก	4.42	0.759	มาก
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.41	0.711	มาก	4.41	0.699	มาก	4.42	0.723	มาก
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.51	0.602	มากที่สุด	4.48	0.611	มาก	4.54	0.595	มากที่สุด

2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 37 ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่มีอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. มากที่สุด เท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.516 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.528 อายุ 41-50 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 และอายุ 31-40 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 ตามลำดับ และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

1. บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่มีอายุ 20-30 ปี โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.516 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมาก-มากที่สุด โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.491 รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 และด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817 ตามลำดับ

2. บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่มีอายุ 31-40 ปี โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 รองลงมา คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 และด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 ตามลำดับ

3. บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่มีอายุ 41-50 ปี โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.653 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.699 ตามลำดับ

4. บุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่มีอายุ 51-60 ปี โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.528 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.738 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ											
					20-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
	ด้านบทบาทหน้าที่	4.36	0.701	มาก	4.52	0.618	มากที่สุด	4.48	0.604	มาก	4.33	0.699	มาก	4.34	0.738	มาก
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.46	0.621	มาก	4.33	0.816	มาก	4.58	0.532	มากที่สุด	4.41	0.647	มาก	4.51	0.606	มากที่สุด
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบ วัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.32	0.705	มาก	4.50	0.548	มาก	4.64	0.517	มากที่สุด	4.28	0.703	มาก	4.25	0.750	มาก
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	4.29	0.692	มาก	4.50	0.548	มาก	4.32	0.6	มาก	4.28	0.669	มาก	4.28	0.769	มาก
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบ แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.36	0.687	มาก	4.50	0.548	มาก	4.44	0.623	มาก	4.29	0.693	มาก	4.44	0.702	มาก
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา	4.33	0.772	มาก	4.67	0.516	มากที่สุด	4.46	0.652	มาก	4.33	0.789	มาก	4.26	0.799	มาก

ตารางที่ 37 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ											
					20-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบวิธีการ แบบทดสอบ ของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	0.709	มาก	4.67	0.516	มากที่สุด	4.44	0.65	มาก	4.31	0.669	มาก	4.25	0.788	มาก
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.43	0.721	มาก	4.50	0.837	มากที่สุด	4.49	0.653	มาก	4.42	0.72	มาก	4.42	0.75	มาก
ด้านการจัดการทดสอบ		4.37	0.677	มาก	4.27	0.817	มาก	4.35	0.652	มาก	4.35	0.677	มาก	4.43	0.68	มาก
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.30	0.698	มาก	4.50	0.548	มาก	4.46	0.625	มาก	4.26	0.696	มาก	4.28	0.73	มาก
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.43	0.664	มาก	4.17	0.753	มาก	4.36	0.637	มาก	4.40	0.66	มาก	4.53	0.673	มากที่สุด
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.38	0.658	มาก	4.33	0.816	มาก	4.36	0.663	มาก	4.36	0.646	มาก	4.44	0.67	มาก
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนน อย่างชัดเจน	4.40	0.7	มาก	4.17	0.983	มาก	4.31	0.701	มาก	4.39	0.709	มาก	4.47	0.673	มาก
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.36	0.667	มาก	4.17	0.983	มาก	4.25	0.632	มาก	4.35	0.674	มาก	4.41	0.656	มาก

ตารางที่ 37 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามอายุ

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			อายุ											
					20-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านผลการทดสอบ		4.42	0.732	มาก	4.67	0.491	มากที่สุด	4.43	0.687	มาก	4.37	0.761	มาก	4.47	0.713	มาก
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.44	0.725	มาก	4.83	0.408	มากที่สุด	4.44	0.702	มาก	4.39	0.749	มาก	4.51	0.705	มากที่สุด
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.40	0.76	มาก	4.67	0.516	มากที่สุด	4.36	0.76	มาก	4.36	0.783	มาก	4.46	0.733	มาก
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.41	0.711	มาก	4.50	0.548	มาก	4.49	0.598	มาก	4.37	0.752	มาก	4.44	0.702	มาก
ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.51	0.602	มากที่สุด	4.67	0.516	มากที่สุด	4.44	0.595	มาก	4.51	0.653	มากที่สุด	4.54	0.528	มากที่สุด

3) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 38 ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.677 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. มากที่สุด เท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.626 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 และระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.565 ตามลำดับ และพิจารณาตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

1. บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.565 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700 รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.686 และด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 ตามลำดับ

2. บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.604 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 รองลงมา คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.667 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.696 ตามลำดับ

3. บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.626 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการจัดการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 รองลงมา คือ ด้านผลการทดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766 และด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จ								
					ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ด้านบทบาทหน้าที่		4.36	0.701	มาก	4.40	0.686	มาก	4.33	0.696	มาก	4.42	0.721	มาก
1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	4.46	0.621	มาก	4.41	0.616	มาก	4.46	0.633	มาก	4.53	0.589	มากที่สุด
2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบ วัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	4.32	0.705	มาก	4.38	0.687	มาก	4.30	0.701	มาก	4.35	0.735	มาก
3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา	4.29	0.692	มาก	4.36	0.684	มาก	4.22	0.700	มาก	4.46	0.646	มาก
4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบ แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.36	0.687	มาก	4.39	0.665	มาก	4.35	0.681	มาก	4.39	0.725	มาก
5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา	4.33	0.772	มาก	4.43	0.718	มาก	4.31	0.750	มาก	4.32	0.876	มาก
6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบของหน่วยงานการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	4.31	0.709	มาก	4.44	0.646	มาก	4.25	0.702	มาก	4.40	0.759	มาก
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบ ทางการศึกษาในระดับประเทศ	4.43	0.721	มาก	4.41	0.783	มาก	4.42	0.708	มาก	4.51	0.718	มากที่สุด
ด้านการจัดการทดสอบ		4.37	0.677	มาก	4.32	0.706	มาก	4.36	0.667	มาก	4.46	0.682	มาก
1	การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	4.30	0.698	มาก	4.36	0.684	มาก	4.29	0.683	มาก	4.26	0.758	มาก

ตารางที่ 38 (ต่อ) ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ประเด็น	ภาพรวม			ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จ								
					ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
		M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
2	การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.43	0.664	มาก	4.33	0.651	มาก	4.41	0.675	มาก	4.58	0.624	มาก
3	การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้	4.38	0.658	มาก	4.34	0.704	มาก	4.37	0.634	มาก	4.45	0.699	มาก
4	การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนน อย่างชัดเจน	4.40	0.700	มาก	4.33	0.769	มาก	4.37	0.690	มาก	4.56	0.663	มากที่สุด
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	4.36	0.667	มาก	4.25	0.722	มาก	4.35	0.652	มาก	4.46	0.665	มาก
ด้านผลการทดสอบ		4.42	0.732	มาก	4.46	0.700	มาก	4.40	0.728	มาก	4.42	0.766	มาก
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	4.44	0.725	มาก	4.39	0.737	มาก	4.46	0.701	มาก	4.42	0.792	มาก
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	4.40	0.760	มาก	4.44	0.742	มาก	4.37	0.759	มาก	4.45	0.779	มาก
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	4.41	0.711	มาก	4.54	0.621	มากที่สุด	4.38	0.725	มาก	4.40	0.727	มาก
ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)		4.51	0.602	มากที่สุด	4.46	0.565	มาก	4.51	0.604	มากที่สุด	4.56	0.626	มากที่สุด

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) นำข้อมูลจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ได้จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ มาเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยแบ่งการนำเสนอจำแนกตามตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ประสานงานการจัดสอบ กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล และกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

4.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ของกลุ่มผู้เข้าสอบ

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้เข้าสอบ แบ่งการนำเสนอตามประเภทการจัดสอบ 8 ประเภท ได้แก่ 1) การจัดสอบ O-NET ชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 2) การจัดสอบ V-NET ชั้น ปวช. ปี3 และ ปวส. ปี 2 3) การจัดสอบ I-NET ระดับตอนต้น ตอนกลาง และ ตอนปลาย 4) การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 5) การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6 6) การจัดสอบ GAT/PAT 7) การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา และ 8) การจัดสอบสมรรถนะครู สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 ประเภทที่ 1 การจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.443)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารการจัดสอบให้รวดเร็วขึ้น และประชาสัมพันธ์แนวทางการเตรียมตัวสอบ เรื่องวันที่สอบ และช่องทางประกาศผลสอบให้แก่ผู้เข้าสอบมากขึ้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบได้รับการแจ้งเรื่องการจัดสอบและเอกสารแบบฟอร์มการสมัครสอบจากอาจารย์ โดยมีการแนะนำแนวทางการสอบและการเตรียมตัวเข้าสอบให้กับผู้เข้าสอบทราบ ซึ่งอาจารย์และทางโรงเรียนทำการสมัครสอบให้ผู้เข้าสอบ ในวันสอบสนามสอบติดประกาศให้นักเรียนทราบแผนผังที่นั่งสอบ เลขที่นั่งสอบ และห้องสอบอย่างชัดเจน แต่มีความกังวลเรื่องเวลาที่จำกัดในการทำข้อสอบที่น้อยเกินไป

“...ครูประจำชั้นสมัครสอบให้ และแจ้งเรื่องการเตรียมตัวสอบ วันที่สอบให้ทราบชัดเจน และบอกว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้างในวันสอบ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ O-NET ระดับชั้น ม.6 สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบให้บริการดี มีความชัดเจนในเรื่องการอธิบายแนวทางการปฏิบัติในการเข้าสอบแก่ผู้เข้าสอบ และแจ้งให้ผู้เข้าสอบเตรียมความพร้อม เช่น เตรียมอุปกรณ์การทำข้อสอบ ปากกา ดินสอ ยางลบ น้ำยาลบ คำผิด และทำธุระส่วนตัวให้เรียบร้อยก่อนเข้าห้องสอบ และให้คำปรึกษาระหว่างการทำข้อสอบเมื่อผู้เข้าสอบสงสัยได้เป็นอย่างดี และมีการอธิบายหลังผู้เข้าสอบสอบเสร็จให้แจ้งรอนกว่าจะหมดเวลาและห้ามคุย หรือรบกวนผู้อื่น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่คุมสอบเน้นย้ำว่าห้ามทุจริต โดยเฉพาะการลอกข้อสอบ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสนามสอบทั้งเรื่องการเตรียมสถานที่จัดสอบ แพนผังและป้ายประกาศห้องสอบ โรงอาหาร สถานที่นั่งรอก่อนเข้าห้องสอบ และห้องน้ำที่มีจำนวนพอเพียงต่อผู้เข้าสอบ

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบและเชื่อมั่นต่อกระบวนการตรวจข้อสอบของ สทศ.

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แนวทางการเตรียมตัวสอบ วันที่สอบ และช่องทางประกาศผลสอบให้แก่ผู้เข้าสอบมากขึ้น และควรพิจารณาเวลาในการทำข้อสอบให้มีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบและเนื้อหาวิชาที่จัดสอบ

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

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.487)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า พึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารการจัดสอบและแนวทางการเตรียมตัวสอบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบเห็นว่ากระบวนการจัดการทดสอบครั้งนี้ดีมาก เช่น มีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้เข้าสอบ เลขที่นั่งสอบ สนามสอบ ตารางสอบติดหน้าห้องสอบ แพนผังที่นั่งสอบ ล่วงหน้าก่อนที่จะดำเนินการทดสอบเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าสอบ การให้บริการที่รวดเร็วในเรื่องการเตรียมแบบทดสอบ และทราบการรับสมัครสอบและแนวทางการปฏิบัติในการสอบต่าง ๆ จากอาจารย์และสถาบันการศึกษาที่แจ้งให้ผู้เข้าสอบทราบอย่างชัดเจน ส่วนเรื่องการสอบควรจัดเรียงลำดับแบบทดสอบ

ที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณ เป็นวิชาแรกเพื่อให้ผู้เข้าสอบได้มีเวลาคิด วิเคราะห์ และสามารถทำแบบทดสอบได้ทันเวลาตามที่ สทศ. กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบมีการเตรียมความพร้อมก่อนการจัดสอบได้เป็นอย่างดี และให้บริการแก่ผู้เข้าสอบด้วยวาจาที่ไพเราะ กระจายสภาพเรียบร้อย ให้คำปรึกษากับผู้เข้าสอบในระหว่างผู้เข้าสอบเกิดปัญหา และการดำเนินการจัดสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

“...ครูที่คุมสอบเป็นกันเองและใจดีมาก ตรวจเช็ครายชื่อนักเรียนที่เข้าสอบในห้องทุกคน ถ้าไม่เข้าใจก็สอบถามได้ และครูที่คุมสอบก็อธิบายและตอบข้อสงสัยได้ดีมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 สัมภาษณ์ 21 กรกฎาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่พอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สนามสอบได้จัดไว้ให้ เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร ที่จอดรถจักรยานยนต์และรถยนต์ ที่นั่งรอก่อนเข้าสอบ และห้องน้ำสำหรับผู้เข้าสอบและผู้ปกครองไว้เป็นอย่างดี แต่บางสนามสอบมีร้านอาหารน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าสอบจนทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบบางคนไม่ได้รับประทานอาหารกลางวัน เนื่องจากรอคิวนาน

“...ร้านอาหารมีร้านเดียว ทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปกินข้าวข้างนอกสนามสอบ บางคนก็ไม่ได้กินข้าว เลยอยากให้เพิ่มเวลาพักกลางวันให้นานขึ้นค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช. ปี 3 สัมภาษณ์ 21 กรกฎาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบ และทราบว่า สทศ. มีการนำเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการตรวจข้อสอบ เพื่อป้องกันการทุจริต และสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าสอบ และผู้เข้าสอบในรุ่นต่อ ๆ ไป

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเรียงลำดับแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณ เป็นลำดับแรกเพื่อให้ผู้เข้าสอบได้มีเวลาคิด วิเคราะห์ และควรมีการประเมินเวลาในการทำข้อสอบให้พอดีกับเนื้อหาและจำนวนข้อสอบให้เหมาะสม เนื่องจากเวลาที่กำหนดในการทดสอบน้อยเกินไป ควรพิจารณาบางสนามสอบเรื่องการเพิ่มจำนวนร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าสอบ

4.1.3 ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.480)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเรื่องการเตรียมตัวสอบและเอกสารหลักฐาน

ที่ผู้เข้าสอบต้องนำมาสอบมีความชัดเจน แต่ผู้เข้าสอบแนะนำว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กรณีที่ผู้เข้าสอบลืมบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรแสดงตัวในการเข้าสอบให้มากขึ้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบได้รับการแจ้งเรื่องการจัดสอบจากอาจารย์ โดยมีการแนะนำทางการสอบ และการเตรียมตัวเข้าสอบให้กับผู้เข้าสอบทราบ ซึ่งอาจารย์และทางโรงเรียนทำการสมัครสอบให้ผู้เข้าสอบ

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบเป็นกันเอง พูดจาสุภาพ ให้คำแนะนำที่ดี และดำเนินการจัดสอบได้อย่างเรียบร้อย

“...ครูคุมสอบใจดี เป็นกันเองมากค่ะ ครูบอกว่าถ้ามีปัญหาหรือไม่เข้าใจให้ถามได้นะคะ ซึ่งทำให้รู้สึกไม่กดดัน ไม่เครียดจนเกินไปค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับตอนกลาง 28 พฤษภาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อสนามสอบและการเตรียมสถานที่จัดสอบ เพราะสะดวกในการเดินทางและคุ้นเคยกับสถานที่จัดสอบ แต่ผู้เข้าสอบแนะนำว่า สทศ. ควรแจกอุปกรณ์การสอบในครบถ้วนในทุกระดับชั้น ไม่ใช่แจกแค่เฉพาะระดับชั้นตอนต้น

“...อยากให้โรงเรียนแจก ดินสอ ยางลบ เหมือนกันในทุกระดับชั้น ไม่ใช่แจกแค่ระดับชั้นตอนต้นอย่างเดียว...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ผู้เข้าสอบ I-NET ระดับตอนปลาย 28 พฤษภาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อระบบการทดสอบและคะแนนผลการทดสอบของ สทศ. ในครั้งนี้มาก แม้ว่าคะแนนที่สอบจะไม่ส่งผลใด ๆ ต่อเกรดแต่ยังคงตั้งใจที่จะทำคะแนนให้ได้ดี เพราะมีผลต่อโรงเรียน ช่วยสร้างชื่อเสียง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่โรงเรียนในภาพรวม

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มอุปกรณ์การสอบให้แก่ผู้เข้าสอบในทุกระดับชั้น

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

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.421)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดสอบในหลากหลายช่องทาง หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าสอบทราบมากขึ้น และควรมีการประกาศหรือจัดอบรมถึงแนวทางการเตรียมตัวสอบในการเข้าสอบสำหรับผู้เข้าสอบที่มีอายุมาก หรือจัดติวเนื้อหาการสอบก่อนการสอบจริง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ดี มีการจัดการสอบได้เป็นระบบและสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบ สนามสอบมีการประกาศรายชื่อ

ผู้เข้าสอบ เลขที่นั่งสอบ และแผนผังที่นั่งสอบที่ชัดเจน ควรมีการประกาศหรือจัดอบรมถึงแนวทางการปฏิบัติในการเข้าสอบสำหรับผู้เข้าสอบที่มีอายุมาก และจัดตัวก่อนสอบ

“...ครูที่คุมสอบจัดการสอบได้ดี มีประกาศแจ้งเลขที่ห้องสอบให้ทราบ แต่ให้เวลาในการสอบน้อยไป เพราะข้อสอบหลายข้อ ทำให้ทำข้อสอบไม่ทัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.3 สัมภาษณ์ 25 สิงหาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบให้คำแนะนำและบริการดี มีการทำงานเป็นขั้นตอน กรณีผู้เข้าสอบขอคำปรึกษาหรือติดปัญหาในการทำข้อสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบก็ให้ข้อมูลได้ชัดเจนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการได้เป็นอย่างดี เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร ที่จอดรถที่นั่งรอก่อนเข้าสอบ ห้องน้ำ และจัดเตรียมอุปกรณ์การสอบได้อย่างเหมาะสม

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบมาก

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรมีการประกาศหรือจัดอบรมถึงแนวทางการเตรียมตัวสอบในการเข้าสอบสำหรับผู้เข้าสอบที่มีอายุมาก และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดสอบในหลากหลายช่องทาง หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษาเพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าสอบทราบมากขึ้น

4.1.5 ประเภที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.391)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การประชาสัมพันธ์การจัดสอบหน้าเว็บไซต์ (Website) สทศ. มีความชัดเจน เนื้อหาน่าสนใจและเข้าใจง่าย แต่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดสอบ การเตรียมตัวสอบ และแนวทางการสอบผ่านทางสถานศึกษาหรือสนามสอบ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของการสอบเพื่อให้ผู้เข้าสอบได้รับทราบและเตรียมตัวสอบมากขึ้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจมากต่อกระบวนการจัดสอบ และขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ในครั้งนี้ แต่มีความกังวลในเรื่องระยะเวลาที่จำกัดในการทำข้อสอบ

“...จำนวนข้อสอบมีหลายข้อ แต่เวลาที่ให้ในการทำข้อสอบน้อยเกินไป...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับชั้น ม.6 สัมภาษณ์ 23 กรกฎาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบและผู้ประสานงานมีการเตรียมความพร้อมของข้อมูลก่อนการดำเนินการจัดสอบอย่างมีระบบ

มีการวางแผนในเรื่องการบริการและการให้ข้อมูล ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในระหว่างผู้เข้าสอบเกิดปัญหาได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สนามสอบเตรียมไว้บริการ เช่น คู่มือการจัดสอบ อุปกรณ์การสอบ ห้องพัก โรงอาหาร ห้องน้ำ รองรับผู้เข้าสอบอย่างเพียงพอต่อความต้องการ

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบ เพราะ สทศ. มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดสอบ การเตรียมตัวสอบ และแนวทางการสอบผ่านทางสถานศึกษาหรือสนามสอบ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของการสอบเพื่อให้ผู้เข้าสอบได้รับทราบและเตรียมตัวสอบมากขึ้น และพิจารณาเวลาในการทำข้อสอบให้มีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบและเนื้อหาวิชาที่จัดสอบ

4.1.6 ประเด็นที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก เช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.421)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การจัดสอบทางเว็บไซต์ สทศ. ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบให้หลากหลายช่องทาง รวมถึงประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระเงิน และช่องทางการประกาศผลสอบให้ชัดเจน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบได้รับการแจ้งเรื่องการจัดสอบจากอาจารย์และจากเว็บไซต์ของ สทศ. โดยสนามสอบมีการจัดระบบการสอบที่เข้มงวด แต่เวลาที่กำหนดในการทำข้อสอบแต่ละวิชามีน้อยมาก ไม่เหมาะสมกับจำนวนข้อสอบที่ได้รับ การจัดสอบควรเว้นช่วงการสอบ ไม่ควรจัดสอบติดกันระหว่างการจัดสอบ GAT/PAT กับ O-NET และควรเปลี่ยนระบบการสมัครสอบให้สามารถสมัครสอบผ่านโรงเรียนได้

“...ครูประจำชั้นแจ้งเรื่องการจัดสอบและการเตรียมตัวสอบให้ทราบอย่างชัดเจน ดีมากเลยคะ แต่เวลาที่ให้ทำข้อสอบน้อยไป ทำให้ไม่ครบทุกข้อเลย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้เข้าสอบ GAT/PAT สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2563)

“...อยากให้ สทศ. ปรับเรื่องวันจัดสอบ ส่วนตัวคิดว่าไม่ควรจัดสอบติดกัน ควรเว้นช่วงให้เด็กได้อ่านหนังสือสอบอย่างเต็มที่ และห้องสอบเล็กมากคะ แคมโตะก็เล็กด้วย นั่งสอบไม่ถนัดเลยคะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้เข้าสอบ GAT/PAT สัมภาษณ์ 5 สิงหาคม 2563)

“...อยากเสนอแนะจะให้สมัครสอบที่โรงเรียนได้เลย ไม่ต้องไปสมัครผ่านระบบเว็บไซต์ สทศ. เพราะเพื่อนบางคนก็ไม่สะดวกคะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ GAT/PAT สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบให้บริการดี มีความชัดเจนในเรื่องการอธิบายแนวทางการปฏิบัติในการเข้าสอบแก่ผู้เข้าสอบ และให้คำปรึกษาและคำแนะนำได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจต่อสนามสอบทั้งเรื่องแผนผังและป้ายประกาศห้องสอบ ร้านค้า ร้านอาหาร ที่จอดรถสำหรับผู้เข้าสอบและผู้ปกครอง ที่นั่งรอก่อนเข้าสอบ และห้องน้ำได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ แต่บางสนามสอบควรปรับขนาดห้องสอบที่มีขนาดห้องเล็กเกินไป

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบของ สทศ.

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์การจัดสอบทางเว็บไซต์ สทศ. ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบให้หลากหลายช่องทาง รวมถึงประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระเงิน และช่องทางการประกาศผลสอบให้ชัดเจน ควรพิจารณาเวลาในการทำข้อสอบให้มีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบและเนื้อหาวิชาที่จัดสอบ ควรเว้นช่วงการสอบ ไม่ควรจัดสอบติดกันระหว่างการจัดสอบ GAT/PAT กับ O-NET ควรเปลี่ยนระบบการสมัครสอบให้สามารถสมัครสอบผ่านโรงเรียนได้ และบางสนามสอบควรปรับขนาดห้องสอบที่มีขนาดห้องเล็กเกินไป

4.1.7 ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.455)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบและแนวทางการเตรียมตัวสอบทางโรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าสอบทราบเป็นอย่างดี แต่จากเว็บไซต์ สทศ. ยังมีรูปแบบหน้าเว็บไซต์ และเนื้อหาที่ซับซ้อน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบเห็นว่าขั้นตอนในการจัดสอบและระบบการทำงานมีความเข้มงวด และมีมาตรฐานดี

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบให้คำแนะนำและบริการดี และแจ้งให้ผู้เข้าสอบเตรียมความพร้อม เช่น เตรียมอุปกรณ์การทำข้อสอบ และทำธุระส่วนตัวให้เรียบร้อยก่อนเข้าห้องสอบ กรณีผู้เข้าสอบขอคำปรึกษาหรือติดปัญหาในการทำข้อสอบ เจ้าหน้าที่คุมสอบก็ให้ข้อมูลและอธิบายได้ชัดเจนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา

“...ครูแจ้งการเตรียมตัวสอบให้ทราบดีมากเลยคะ เช่น ให้เตรียมอุปกรณ์การสอบทำธุระส่วนตัวให้เรียบร้อยก่อนเข้าห้องสอบ และบอกว่าถ้ามีข้อสงสัยให้ถามครูได้ตลอดเลย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 9 วิชา สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สนามสอบได้จัดไว้ให้ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้เข้าสอบและห้องสอบ โรงอาหาร ที่นั่งรอก่อนเข้าสอบ และห้องน้ำสำหรับผู้เข้าสอบและผู้ปกครองไว้เป็นอย่างดี “...โรงเรียนจัดสอบดีค่ะ สถานที่กว้างขวาง โรงอาหารและห้องน้ำก็มีเพียงพอกับเด็กที่มาสอบค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 9 วิชา สัมภาษณ์ 6 สิงหาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบ เพราะ สทศ. มีการจัดการสอบที่เข้มงวดและเป็นขั้นตอน ทำให้เชื่อมั่นต่อการทำงานและการตรวจคะแนนผลการสอบ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรปรับปรุงเว็บไซต์ สทศ. ให้มีรูปแบบที่ไม่ซับซ้อน เนื้อหาเข้าใจง่าย และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

4.1.8 ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้เข้าสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.618)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ วันที่สอบ และแนวทางการเตรียมตัวสอบมีความชัดเจน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบเห็นว่าการจัดสอบครั้งนี้มีการดำเนินการจัดสอบได้เป็นระบบ ถึงแม้ว่ามีการเลื่อนการจัดสอบเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19

“...ถึงแม้ต้องเลื่อนการสอบเพราะโควิด-19 ระบาด แต่ สทศ. ก็จัดสอบได้มีระบบค่ะ การประกาศลำดับขั้นตอนการสอบต่าง ๆ ก็ชัดเจน แต่ถ้าเพิ่มการประชาสัมพันธ์วัน-เวลาสอบให้ถี่ขึ้นก็จะดียิ่งขึ้นค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้เข้าสอบสมรรถนะครู สัมภาษณ์ 24 สิงหาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่คุมสอบให้บริการตาม กฎ ระเบียบ ที่ได้จัดตั้งไว้ และดำเนินการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา แต่บางสนามสอบที่อยู่ต่างจังหวัดเจ้าหน้าที่คุมสอบปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐานของศูนย์สอบ ไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อมูลข่าวสารให้กับผู้เข้าสอบทราบ

“...การจัดสอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อยดี แต่เจ้าหน้าที่คุมสอบยังปฏิบัติงานได้ไม่ดี ดูไม่ใส่ใจ ผู้เข้าสอบ ไม่ชี้แจงรายละเอียดการสอบใด ๆ ให้ทราบทั้งก่อนเริ่มสอบและหลังสอบเสร็จ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้เข้าสอบสมรรถนะครู สัมภาษณ์ 24 สิงหาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เข้าสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้เข้าสอบพึงพอใจกับสถานที่สอบที่ศูนย์สอบได้จัดไว้ให้ แต่ผู้เข้าสอบบางท่านเสนอแนะว่าควรกระจายสนามสอบให้ทั่วทุกจังหวัด เพื่อสะดวกในการเดินทางมาสอบ

“...สทศ. ควรกระจายสนามสอบให้ทั่วทุกจังหวัด เพื่อให้ผู้เข้าสอบที่บ้านอยู่ไกลไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาสอบต่างพื้นที่ของตน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้เข้าสอบสมรรถนะครู สัมภาษณ์ 22 สิงหาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อผลการสอบ ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนผลการทดสอบ เพราะถือว่า สทศ. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ และเนื้อหาข้อสอบมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง รวมไปถึงความเชื่อมั่นในระบบการทำงานของ สทศ. ด้วย

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดสอบวัน-เวลาที่สอบให้มากขึ้น ควรกระจายสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด ควรเพิ่มการอบรมหรือชี้แจงแนวทางการจัดสอบและการปฏิบัติงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่คุมสอบได้ชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้เข้าสอบทราบ

4.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ แบ่งการนำเสนอตามประเภทการจัดสอบ 8 ประเภท ได้แก่ 1) การจัดสอบ O-NET ชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 2) การจัดสอบ V-NET ชั้น ปวช. ปี3 และ ปวส. ปี 2 3) การจัดสอบ I-NET ระดับตอนต้น ตอนกลาง และ ตอนปลาย 4) การจัดสอบ N-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6 5) การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6 6) การจัดสอบ GAT/PAT 7) การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา และ 8) การจัดสอบสมรรถนะครู สามารถสรุปได้ดังนี้

4.2.1 ประเภทที่ 1 การจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ป.6 ม.3 และ ม.6

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.414)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบและปฏิทินการดำเนินงานมีความชัดเจน และศูนย์สอบได้รับข้อมูลคู่มือการจัดสอบและเอกสารที่ต้องใช้ในการประกาศให้ผู้เข้าสอบทราบ เช่น ประกาศที่ต้องติดบอร์ด ติดหน้าห้องสอบ ใบรายชื่อผู้เข้าสอบ จาก สทศ. ที่มีความชัดเจนและเรียบร้อย แต่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดสอบให้นักเรียนได้รับทราบเรื่องหลักฐานที่ต้องนำเข้าห้องสอบเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าระบบการสอบ

“...ครูอยากให้ สทศ. ประชาสัมพันธ์เรื่องอุปกรณ์หรือเอกสารหลักฐานที่ต้องนำมาให้วันสอบให้ถี่ขึ้น เพื่อให้เด็กนักเรียนได้เตรียมพร้อมก่อนวันมาสอบจริง...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NETระดับชั้น ม. 6 สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2563)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประสานงานจัดสอบเห็นว่าการวางระบบการทำงานที่ดี ปฏิบัติงานตาม

ขั้นตอนที่ชัดเจนและมีคู่มือให้ศึกษากระบวนการทำงาน จึงทำให้การทำงานราบรื่นมีประสิทธิภาพ แต่หลังจากดำเนินการจัดสอบเรียบร้อยแล้ว สทศ. ไม่ควรทำลายข้อสอบ แต่ควรให้นำข้อสอบมาเป็นแนวทางการสอบในปีถัดไป ควรลดสนามสอบที่มีขนาดเล็กและหาหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อลดความซับซ้อนในการทำงานของ สทศ.

“...การจัดสอบในปีที่ดีค่ะ มีการชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบกับเจ้าหน้าที่และครูคุมสอบประจำสนามสอบเป็นขั้นตอนดี...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ม. 6 สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบ มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลการปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษากระบวนการทำงานที่ชัดเจน และสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้จัดเตรียมความพร้อมและอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม ทั้งอุปกรณ์การทำข้อสอบ แผ่นผังสอบและรายชื่อผู้เข้าสอบ ห้องอาหาร และห้องน้ำ เพื่อรองรับกรรมการคุมสอบ ควรจัดสรรงบประมาณค่าตอบแทนคณะกรรมการคุมสอบ พร้อมอาหารว่างและอาหารกลางวันในอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของโรงเรียนที่เป็นสนามสอบในเรื่องของค่าอาหารว่างและอาหารกลางวัน และควรมีกรรมการหรือหน่วยพยาบาลประจำทุกศูนย์สอบและสนามสอบ

“...สทศ. ควรจัดสรรค่าตอบแทนให้กรรมการคุมสอบหรือครูที่คุมสอบที่ไม่ได้อยู่ในพื้นที่ของตน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทั้งนี้ครูเสนอแนะค่ะ หาก สทศ. มีแนวทางปรับเรื่องค่าตอบแทนที่ดีค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ระดับชั้น ม. 3 สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2563)

2. การประเมินความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำงานได้คล่องตัว มีการเก็บรักษาข้อสอบได้เป็นอย่างดี มีการทำงานที่มีความเป็นระบบและรัดกุม และดำเนินการจัดสอบเป็นไปตามปฏิทินตามที่กำหนดไว้ และการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมกับการจัดเตรียมอุปกรณ์การสอบ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดสอบให้นักเรียนได้รับทราบเรื่องหลักฐานที่ต้องนำเข้าห้องสอบเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าระบบการสอบ เช่น การใช้บัตรประชาชนในการทำข้อสอบ หลังจากดำเนินการจัดสอบเรียบร้อยแล้ว สทศ. ไม่ควรทำลายข้อสอบ แต่ควรให้นำข้อสอบมาเป็นแนวทางการสอบในปีถัดไป สทศ. ปรับลดสนามสอบที่มีขนาดเล็ก โดยมอบให้สำนักงานคณะกรรมการขั้นพื้นฐาน หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการจัดสนามสอบเพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ควรจัดสรรงบประมาณค่าตอบแทนคณะกรรมการคุมสอบ และจัดสรรเรื่องอาหารว่างและอาหารกลางวันในอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของโรงเรียนที่เป็นสนามสอบในเรื่องของค่าอาหารว่างและอาหารกลางวัน และควรมีหน่วยพยาบาลประจำทุกศูนย์สอบและสนามสอบ

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

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.392)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบและแนวทางการจัดสอบ ให้ศูนย์สอบและสนามสอบทราบอย่างชัดเจน แต่ สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบ V-NET ให้ นักเรียนทราบถึงความสำคัญของการสอบให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้เด็กสนใจและตั้งใจกับการสอบ

“...อยากให้ สทศ. ประชาสัมพันธ์หรืออบรมถึงประโยชน์และความสำคัญในการสอบ V-NET ให้เด็กนักเรียนได้รับทราบ เพื่อเด็กนักเรียนจะได้เห็นถึงความสำคัญและเตรียมตัวสอบให้มีความพร้อมมากกว่า นี้ เพราะนักเรียนบางคนสมัครสอบไว้ แต่พอวันจริงก็ขาดสอบกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช.ปี 3 สัมภาษณ์ 24 กรกฎาคม 2563)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีขั้นตอนการเตรียมความพร้อม คือ ก่อนการจัดสอบจะมีการประชุมเพื่อ ทำความเข้าใจถึงระเบียบปฏิบัติในการจัดสอบทั้งระดับศูนย์สอบและระดับสนามสอบ รวมถึงการเตรียม ความพร้อมของสถานที่จัดสอบ ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ในการสอบได้เป็นอย่างดี สามารถทำงานได้เป็น ระบบตามกฎหมายที่ สทศ. กำหนดไว้

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจาก สทศ. มีความพร้อมในเรื่องของข้อมูล และระบบ การทำข้อสอบ ให้คำปรึกษาและชี้แจงแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้ชัดเจน และการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ติดต่อดีสะดวกขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการอำนวยความสะดวกและเตรียมพร้อมทั้งของห้องสอบ และ ห้องรับรองสำหรับคณะกรรมการคุมสอบที่เหมาะสม แต่ สทศ. ควรกระจายสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้เข้าสอบและผู้ประสานงานจัดสอบ

“...ครูอยากให้ สทศ. กระจายสนามสอบให้มีเพิ่มมากขึ้น นักเรียนจะได้ไม่ต้องเดินทางไกลไป สอบต่างโรงเรียน ซึ่งเสียเวลาและอาจมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนตัวครูเองก็ต้องเดินทางไปคุม สอบนอกพื้นที่ เพราะถ้ามีสนามสอบในพื้นที่โรงเรียนของครู ครูจะไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไป-กลับมากนัก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET ระดับชั้น ปวช.ปี 3 สัมภาษณ์ 24 กรกฎาคม 2563)

2. การประเมินความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัด สอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีกระบวนการเตรียมการสอบที่ชัดเจน มีการวางแผนการดำเนินงาน และมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบ V-NET ให้นักเรียนทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบให้มากขึ้น และควรกระจายสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด

4.2.3 ประเภทที่ 3 การจัดสอบ I-NET ระดับตอนต้น ตอนกลาง และตอนปลาย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.521)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบ แนวทางการจัดสอบ และส่งคู่มือการจัดสอบให้เจ้าหน้าที่ประจำสนามสอบทราบอย่างชัดเจน แต่ สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบ I-NET ให้นักเรียนทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบให้มากขึ้น เพราะนักเรียนบางคนยังไม่ทราบว่าสอบ I-NET ไปเพื่ออะไร

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประสานงานจัดสอบเห็นว่าการบริการของ สทศ. มีกำหนดการที่ชัดเจนและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ วันเวลาที่กำหนด ดำเนินการทุกอย่างเป็นขั้นตอนอย่างดี แต่ด้วยเวลาที่กระชั้นชิดมากเกินไปทำให้กรรมการคุมสอบไม่มีเวลาเตรียมการได้อย่างเต็มที่ ส่วนการประกาศรายชื่อกรรมการคุมสอบ จัดประชุมอบรมกรรมการคุมสอบ จัดสนามสอบ กระบวนการต่างๆ มีความโปร่งใส

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการจัดประชุมอบรมและชี้แจงขั้นตอนระเบียบการต่างๆ อย่างชัดเจน ในวันสอบมีเจ้าหน้าที่จาก สทศ. เข้ามาตรวจดูความเรียบร้อยของสนามสอบ ในปีนี้ทางสนามสอบไม่มีบริการอาหารกลางวันให้แก่กรรมการคุมสอบ ต้องการให้ สทศ. จัดให้มีบริการอาหารกลางวันให้แก่กรรมการคุมสอบในทุกสนามสอบด้วย เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการเวลาในวันสอบ

“...เจ้าหน้าที่ สทศ. จากศูนย์สอบมีจัดประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานการจัดสอบตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เพราะครูพี่มาเป็นครูคุมสอบ I-NET ปีนี้ปีแรกก็ได้รับฟังและเข้าใจมากขึ้น และในวันสอบจริง เจ้าหน้าที่ สทศ. ก็มาตรวจดูความเรียบร้อยของสนามสอบและให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ผู้ประสานงานจัดสอบ I-NET ระดับตอนกลาง 28 พฤษภาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) และเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ดูแลอย่างดี ตั้งแต่วันประชุมอบรม ให้ค่าเดินทาง และค่าอาหารว่างระหว่างการอบรมชี้แจงการจัดสอบ

2. ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีกระบวนการขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ที่สามารถตรวจสอบได้

มีความโปร่งใส ส่งผลให้กรรมการกลางของสนามสอบต้องทำงานกันอย่างรอบคอบและรัดกุมที่สุด และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบ I-NET ให้นักเรียนทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบให้มากขึ้น และ สทศ. ควรพิจารณาเรื่องการจัดอาหารกลางวันให้แก่กรรมการคุมสอบในทุกสนามสอบ เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการเวลาในวันสอบ

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

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.358)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบ N-NET และการเตรียมตัวสอบ ให้นักเรียนทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบให้มากขึ้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีกระบวนการและขั้นตอนการจัดสอบที่มีมาตรฐาน และมีระบบการบริหารจัดการได้อย่างครบถ้วน ในเรื่องของข้อมูลการจัดสอบและรายละเอียดการดำเนินงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนของ สทศ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ขอเสนอแนะให้ สทศ. พิจารณาการคัดเลือกกรรมการคุมสอบให้เหมาะสมกับบริบทของการสอบ N-NET ด้วย

“...อยากเสนอแนะให้ สทศ. คัดเลือกกรรมการคุมสอบให้เหมาะสมกับประเภทการคุมสอบ N-NET เพราะส่วนตัวคิดว่าไม่จำเป็นต้องเลือกกรรมการคุมสอบที่ใช้เทคโนโลยีเป็น หรือต้องมีอีเมล (E-mail) เพราะครูคุมสอบหรือกรรมการคุมสอบที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีหรือไม่มีอีเมล (E-mail) ก็สามารถคุมสอบตามแนวทางของ สทศ. ได้มีประสิทธิภาพเช่นกันค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.6 สัมภาษณ์ 21 สิงหาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ของ สทศ. ให้บริการในเรื่องการประสานข้อมูลรายละเอียดของกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และทันเวลา

“...เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลและคำปรึกษาดีและชัดเจน พูดจาสุภาพ และการติดต่อประสานงานก็ง่ายขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ผู้เข้าสอบ N-NET ระดับชั้น ม.6 สัมภาษณ์ 21 สิงหาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมของสนามสอบ และอำนวยความสะดวก

ทั้งเรื่องอุปกรณ์การทดสอบ การส่งข้อสอบ – การรับข้อสอบที่ตรงเวลา เป็นการบริหารจัดการที่ค่อนข้างเป็นระบบ มีมาตรฐานและสอดคล้องกับการทำงาน

2. การประเมินความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการจัดสอบที่ชัดเจนที่สามารถตรวจสอบได้ และกรรมการทุกระดับปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติของ สทศ. อย่างเคร่งครัด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบ N-NET ให้นักเรียนทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบให้มากขึ้น และ สทศ. ควรพิจารณาการคัดเลือกกรรมการคุมสอบให้เหมาะสมกับบริบทของการสอบ N-NET

4.2.5 ประเภที่ 5 การจัดสอบ B-NET ระดับชั้น ม.3 และ ม.6

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.358)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบและมีการประชุมชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงแนวทางและแนวปฏิบัติในการจัดสอบได้ชัดเจน

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีกระบวนการดำเนินการตามปฏิทินกิจกรรม แต่ควรแจ้งผู้ประสานงานแต่ละศูนย์สอบและสนามสอบต้องดำเนินการชี้แจงรายละเอียดรูปแบบของการสอบให้ชัดเจน และเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมการสอบเพื่อสะดวกต่อผู้เข้าสอบ

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านการจัดสอบ และมีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการสอบล่วงหน้าให้คณะกรรมการคุมสอบทราบ เพื่อให้คณะกรรมการคุมสอบและผู้เข้าสอบได้รับทราบและเตรียมความพร้อมในการสอบได้เป็นอย่างดี สทศ. ควรพิจารณาเรื่องการแต่งตั้งกรรมการคุมสอบที่เป็นพระให้สามารถเป็นกรรมการคุมสอบได้

“...อาตมาขอเสนอแนะประเด็นกรรมการคุมสอบ อาตมาคิดว่าในการสอบ B-NET ควรมีกรรมการคุมสอบที่เป็นพระบ้าง เพื่อให้สามเณรที่เข้าสอบได้กล้าที่จะซักถาม เพราะกรรมการคุมสอบที่เป็นฆราวาส บางครั้งสามเณรอาจไม่กล้าซักถามมากนัก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับตอนกลาง 23 กรกฎาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ได้จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้ในการทดสอบได้อย่างเหมาะสม โดยในการจัดสอบครั้งถัดไปต้องดำเนินการขยายศูนย์สอบและสนามสอบให้ทั่วถึงทุกจังหวัด

ควรพิจารณาการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสมและคุ้มค่า เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้เข้าสอบมากขึ้น และควรพิจารณาสถานที่รับประทานอาหารของผู้เข้าสอบให้เหมาะสม

“...เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาตมามองว่า สทศ. และโรงเรียนที่จัดสอบได้จัดเตรียมไว้ดีแล้ว แต่อาตมาอยากให้ สทศ. จัดสถานที่ฉันเพลให้สามเณรที่เข้าสอบมีความเหมาะสมมากขึ้น เพราะเวลาพักรับประทานอาหารของสามเณรและฆราวาสไม่ตรงกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้เข้าสอบ B-NET ระดับตอนกลาง 23 กรกฎาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นมากในระบบและกระบวนการจัดทดสอบของ สทศ.

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรแจ้งผู้ประสานงานแต่ละศูนย์สอบและสนามสอบดำเนินการชี้แจงรายละเอียดรูปแบบของการสอบให้ชัดเจน และเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมการสอบเพื่อสะดวกต่อผู้เข้าสอบ สทศ. ควรพิจารณาเรื่องการแต่งตั้งกรรมการคุมสอบที่เป็นพระให้สามารถเป็นกรรมการคุมสอบได้ ควรขยายศูนย์สอบและสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด และควรพิจารณาสถานที่รับประทานอาหารของผู้เข้าสอบให้เหมาะสม

4.2.6 ประเภทที่ 6 การจัดสอบ GAT/PAT

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.392)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบและปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน ศูนย์สอบและสนามสอบได้รับคู่มือการจัดสอบก็ปฏิบัติตามอย่างเข้มงวดตามระเบียบทุกขั้นตอน แต่ สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่จัดสอบ และอุปกรณ์เข้าห้องสอบที่ต้องเตรียมมาให้ให้นักเรียนได้รับทราบมากขึ้น

“...อยากให้ สทศ. ประกาศเรื่องสิ่งของที่นักเรียนต้องเตรียมมาในวันสอบ หรือระบุเลยว่าต้องเตรียมอะไรมาบ้าง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ดินสอ ยางลบ ปากกา ลิขวิด อะไรพวกนั้นให้ชัดเจน หรือประกาศหน้าเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) เพื่อไม่ให้เด็กนักเรียนหลงลืมกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบ GAT/PAT สัมภาษณ์ 7 สิงหาคม 2563)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีกระบวนการและขั้นตอนการจัดสอบที่ชัดเจนมีแผนการดำเนินงานและปฏิทินกิจกรรม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับศูนย์สอบและสนามสอบทำงานได้สะดวก และ สทศ. วางแผนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการจัดสอบได้เป็นอย่างดี โดยศูนย์สอบและสนามสอบก็ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ของ สทศ. ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนกับผู้ประสานงานศูนย์สอบ จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการประสานขอข้อมูลการจัดสอบในช่วงแรก แต่หลังจากมีการประชุมแนวทาง

การจัดสอบจึงทำให้เจ้าหน้าที่ สทศ. ให้บริการตามระบบและเป็นไปตามเงื่อนไข มีการเตรียมความพร้อมที่จะแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำข้อสอบของผู้เข้าสอบ ด้วยความเต็มใจพร้อมให้คำปรึกษา เพื่อให้การสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

“...ที่ครูโทรศัพท์ประสานงานครั้งแรก เมื่อรู้วันที่ต้องจัดสอบ GAT/PAT กับเจ้าหน้าที่ของ สทศ. ที่เป็นผู้ประสานงานระดับศูนย์สอบ ก็ได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน จึงเกิดปัญหาในการทำงานอยู่เนืองๆ เนื่องจากวันสอบติด ๆ กับการจัดสอบ O-NET แต่ภายหลังมีการเรียกประชุมถึงแนวทางการปฏิบัติงานในการเตรียมตัวจัดสอบ ก็ทำให้สามารถทำงานไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ สทศ. กำหนดได้ดี ไม่มีปัญหาค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 ผู้ประสานงานจัดสอบ GAT/PAT สัมภาษณ์ 10 สิงหาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการสำหรับคณะกรรมการคุมสอบที่เหมาะสม ควรกระจายสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด และอยากให้ สทศ. พิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่กรรมการคุมสอบและกรรมการต่าง ๆ ในสนามสอบ

“...อยากให้ สทศ. พิจารณาเรื่องค่าตอบแทนครูที่คุมสอบและกรรมการคุมสอบท่านอื่น ๆ ที่ต้องเดินทางต่างพื้นที่มาคุมสอบ เพราะค่ามีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพิ่มขึ้น จึงอยากให้พิจารณาค่าตอบแทนเพิ่มให้บุคคลเหล่านี้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้ประสานงานจัดสอบ GAT/PAT สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการจัดสอบที่ชัดเจน และกรรมการคุมสอบมีการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติของ สทศ. อย่างเคร่งครัด

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา สทศ. ควรกระจายสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด เพื่อให้นักเรียนที่อยู่ห่างไกลไม่ต้องเดินทางไกล และควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่กรรมการคุมสอบในสนามสอบ

4.2.7 ประเภทที่ 7 การจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.381)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอบและปฏิทินการดำเนินงานที่ชัดเจน ศูนย์สอบและสนามสอบได้รับคู่มือการจัดสอบก็ปฏิบัติตามอย่างเข้มงวดตามระเบียบทุกขั้นตอน แต่ สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่จัดสอบ และอุปกรณ์เข้าห้องสอบที่ต้องเตรียมมาให้แก่นักเรียนได้รับทราบมากขึ้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า มีขั้นตอนและกระบวนการจัดการสอบได้เป็นระบบและมีมาตรฐาน

มีการประสานงานแจ้งในรายละเอียดแนวทางการจัดสอบให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับศูนย์สอบและสนามสอบทราบอย่างชัดเจน สทศ. ควรคัดเลือกกรรมการคุมสอบควรเป็นครูหรือบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนเดียวกันหรือมหาวิทยาลัยเดียวกัน เพื่อลดปัญหาความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่างสายงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

“...ปีนี้การจัดสอบมีความเป็นระบบดี มีการประสานงานแจ้งรายละเอียดแนวทางต่าง ๆ ให้ผู้ประสานงานและครูที่คุมสอบทราบชัดเจน แต่ครูขอฝากข้อเสนอแนะถึง สทศ. เรื่องการคัดเลือกกรรมการคุมสอบ ควรเลือกเป็นครูหรืออาจารย์ที่ทำงานในโรงเรียนที่เป็นสนามสอบ เพื่อไม่ให้มีปัญหาขัดใจกันระหว่างหัวหน้าสนามสอบกับครูที่คุมสอบที่อยู่ต่างโรงเรียน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้ประสานงานจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา สัมภาษณ์ 30 กรกฎาคม 2563)

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ของ สทศ. ติดต่อประสานด้านข้อมูลไม่ชัดเจนกับผู้ประสานงานศูนย์สอบ จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยภายหลังมีการจัดประชุมถึงแนวทางการปฏิบัติงานจึงทำให้เจ้าหน้าที่ สทศ. และผู้ประสานงานศูนย์สอบให้บริการตามระบบและเป็นไปตามเงื่อนไขเตรียมความพร้อมที่จะแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำข้อสอบของผู้เข้าสอบ ด้วยความเต็มใจพร้อมให้คำปรึกษาเพื่อให้การสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ สทศ. มีการเตรียมพร้อมทางด้านข้อมูล กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของแต่ละประเภทการสอบเป็น CD ข้อมูลการสอบ GAT/PAT CD ข้อมูลการสอบ O-NET CD ข้อมูลการสอบ 9 วิชาสามัญ เพื่อให้การสอบมีกระบวนการและขั้นตอนที่ดี ต้องดำเนินการจัดส่ง CD ข้อมูลตามลำดับการสอบและพัฒนาระบบหรือโปรแกรมในระบบการสอบวิชาสามัญ 9 วิชา ให้มีความเสถียรต่อการใช้งาน เพื่อให้การสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และควรกระจายสนามสอบให้ทั่วถึง เช่น อำเภอใหญ่ ๆ ที่เป็นศูนย์กลางเพื่อเป็นการกระจายสนามสอบให้นักเรียนที่อยู่ห่างไกลไม่ต้องเดินทางไกล

“...สทศ. ควรกระจายสนามสอบให้ทั่วทุกจังหวัด เพื่อให้นักเรียนที่บ้านอยู่ไกลไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไกลมาสอบ และครูเองก็ไม่ต้องเดินทางไปคุมสอบต่างโรงเรียนที่อยู่ไกลด้วยค่ะ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 ผู้ประสานงานจัดสอบวิชาสามัญ 9 วิชา สัมภาษณ์ 3 สิงหาคม 2563)

2. การประเมินความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการจัดสอบที่ชัดเจน และกรรมการคุมสอบ และเจ้าหน้าที่ สทศ. มีความชัดเจน สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา กรรมการคุมสอบให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างรัดกุม เข้มงวด ยอมรับฟังปัญหาและนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีระบบ และดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในการสอบครั้งต่อไป เพื่อให้การทดสอบและการทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่จัดสอบ และอุปกรณ์เข้าห้องสอบที่ต้องเตรียมมาให้นักเรียนได้รับทราบมากขึ้น และ สทศ. ควรพิจารณาการคัดเลือกกรรมการคุมสอบควรเป็นครูหรือบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนเดียวกันหรือมหาวิทยาลัยเดียวกัน เพื่อลดปัญหาความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่างสายงาน และควรกระจายสนามสอบให้ทั่วถึง เช่น อำเภอใหญ่ ๆ ที่เป็นศูนย์กลาง เพื่อเป็นการกระจายสนามสอบให้นักเรียนที่อยู่ห่างไกลไม่ต้องเดินทางไกล

4.2.8 ประเภทที่ 8 การจัดสอบวัดสมรรถนะครู

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสอบถามผู้ประสานงานจัดสอบที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.381)

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องกฎ ระเบียบในการสอบให้ผู้เข้าสอบ ได้รับทราบมากขึ้น และควรประชาสัมพันธ์การจัดสอบให้ผู้เข้าสอบทราบเป็นระยะๆ เพราะการจัดสอบในปี นี้ มีการเลื่อนสอบออกไป เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประสานงานจัดสอบเห็นว่าการดำเนินการจัดสอบอย่างเป็นระบบ มีการชี้แจงในรายละเอียดของเอกสารประกอบการสอบ และดำเนินงานได้ตามมาตรฐาน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงานจัดสอบ มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประสานงานของ สทศ. สามารถชี้แจงข้อมูลและรายละเอียด ได้อย่างชัดเจน และมีการเตรียมตัวต่อการจัดสอบเป็นอย่างดี

“...เจ้าหน้าที่ประสานงานของ สทศ. ให้ข้อมูลการจัดสอบ และให้คำปรึกษาดีค่ะ..” (ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2 ผู้ประสานงานจัดสอบสมรรถนะครู สัมภาษณ์ 25 สิงหาคม 2563)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน จัดสอบมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้จัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์และตรวจสอบระบบการสอบ เพื่อให้ผู้เข้าสอบได้ทำการสอบได้อย่างราบรื่น รวมไปถึงการเว้นระยะห่างเพื่อให้ผู้เข้าสอบได้มีสมาธิและ ทำข้อสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่บางศูนย์สอบควรปรับขนาดห้องสอบให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ

“...อยากให้ สทศ. พิจารณาเรื่องสนามสอบบางสนามสอบที่มีห้องสอบเล็กเกินไป ไม่รองรับ กับจำนวนผู้เข้าสอบที่มาสอบ. และควรมีการจัดอบรมเรื่องโปรแกรมที่ใช้สอบให้แก่เจ้าหน้าที่คุมสอบที่ต้องดูแล การจัดสอบด้วยจะดีมาก..” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 ผู้ประสานงานจัดสอบสมรรถนะครู สัมภาษณ์ 27 สิงหาคม 2563)

2. ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบมีความ เชื่อมั่นต่อการดำเนินการจัดสอบ เพราะ สทศ. มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและมีการประสานระหว่าง ส่วนกลาง ศูนย์สอบและสนามสอบในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และมีการชี้แจงข้อมูลรายละเอียดการ ทำงานซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา สทศ. ควรพิจารณาเรื่องปรับขนาดห้องสอบที่ มีขนาดเล็กให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ

4.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล จากการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับ โดยรวม ผลจากการสอบถามผู้รับบริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.627) และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเพียง 2 ด้านการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามผู้รับบริการข้อมูลมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ควรพิจารณาการขอข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่ศูนย์สอบ ให้สามารถขอข้อมูลคะแนน ผลการสอบได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ (Website) สทศ. ควรเพิ่มไฟล์เวิร์ด (File word) ด้วย เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้งาน และควรปรับลดขั้นตอนการประสานงาน ขอข้อมูลที่ไม่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกและการติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็วขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามผู้รับบริการข้อมูลมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เว็บไซต์ (Website) สทศ. ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับการสอบให้มากขึ้น เช่น สถิติผลการสอบแต่ละประเภทการจัดสอบ

4.4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา จากการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการและการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมเพียง 2 ด้าน การให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จากการสอบถามบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ควรจัดประเมินผู้เรียนให้หลากหลายรูปแบบ ทั้งด้าน วิชาการและด้านทักษะชีวิต เพราะการประเมินด้านเดียวอาจไม่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน สทศ. ควรจัดอบรมให้แก่ผู้ที่ต้องการขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยที่ยังไม่มีความชำนาญเรื่องระเบียบวิธีวิจัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จาก สทศ.) จากการสอบถามบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า สทศ. ควรพัฒนารูปแบบการจัดสอบผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น และควรนำเทคโนโลยีทางการศึกษาแบบใหม่มาใช้ในการจัดสอบ

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 2) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความเห็นของผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งและเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) รวมทั้งสิ้น 14,114 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงสิงหาคม พ.ศ. 2563 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ส่วนข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ การวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย และภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเป็นประเด็นข้อคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2563 มีดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

5.1.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2563

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2563 แบ่งเป็นผลการสำรวจดังนี้

5.1.1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. อยู่ในระดับมาก - มากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.419 รองลงมา คือ กลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 และกลุ่มผู้เข้าสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460

5.1.1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้เข้าสอบสมรรถนะครู มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.556 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบ GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 ผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.455 ผู้เข้าสอบ B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.391 ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.421 ผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.487 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.443 และผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.480 ตามลำดับ

5.1.1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเภทการจัดสอบ โดยผู้ประสานงานจัดสอบประเภท วิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.381 รองลงมา คือ ประเภท GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 ประเภท O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.414 ประเภท N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.358 ประเภท B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.429 ประเภท V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.392 ประเภท I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.521 และประเภท สมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.373 ตามลำดับ

5.1.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สทศ. โดยภาพรวมจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460 แบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.590 ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.557 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.537

5.1.2 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็นผลการสำรวจดังนี้

5.1.2.1 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.619 รองลงมา คือ กลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.602 กลุ่มผู้เข้าสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735 และกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735

5.1.2.2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้เข้าสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก -มากที่สุด โดยผู้เข้าสอบ GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.464 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบ N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.529 ผู้เข้าสอบ I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 ผู้เข้าสอบ O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 ผู้เข้าสอบ B-Net ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 ผู้เข้าสอบ วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.744 ผู้เข้าสอบ V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 และผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683 ตามลำดับ

5.1.2.3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเภท โดยผู้ประสานงานจัดสอบประเภท N-NET และประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยประเภท N-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.472 และประเภท V-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็น ร้อยละ 94.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.555 รองลงมา คือ ประเภท GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 ประเภท B-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.568 ประเภท O-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.548 ประเภท วิชาสามัญ 9 วิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ประเภท สมรรถนะครู ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และประเภท I-NET ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731 ตามลำดับ

5.1.2.4 ระดับความเชื่อมั่นของผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

5.1.2.5 ระดับความเชื่อมั่นของผู้เข้าสอบต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบโดยภาพรวม พบว่า ผู้เข้าสอบทุกประเภทมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทการจัดสอบ พบว่า อันดับแรกคือ ผู้เข้าสอบประเภท GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ผู้เข้าสอบประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และผู้เข้าสอบประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

5.1.2.6 ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดการสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทสถานศึกษา พบว่า ทั้งผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาล และที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ซึ่งมากกว่าผู้เข้าสอบที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของรัฐบาลที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

5.1.2.7 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ประสานงานจัดสอบต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ มีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

5.1.2.8 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ประสานงานจัดสอบต่อประสิทธิภาพการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการจัดสอบโดยภาพรวม พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบทุกประเภทมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาตามประเภทการทดสอบ พบว่า อันดับแรก คือ ผู้ประสานงานจัดสอบ ประเภท N-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ ประเภท V-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ประเภท GAT/PAT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ประเภท B-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ประเภท O-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ประเภทวิชาสามัญ 9 วิชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ประเภท สมรรถนะครู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และประเภท I-NET มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

5.1.2.9 ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

5.1.2.10 ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรในสังกัดองค์กรหรือหน่วยงานทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านการจัดการทดสอบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านผลการทดสอบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

5.1.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากผลการสำรวจสามารถสรุปข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์และย้ำเตือนแนวทางการเตรียมตัวสอบ เรื่องวันที่สอบ วันที่ประกาศผลสอบ ช่องทางประกาศผลสอบ และช่องทางการชำระค่าธรรมเนียม
2. เพิ่มประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดสอบ และการเตรียมตัวสอบผ่านทางสถานศึกษาหรือสนามสอบ เพราะผู้เข้าสอบสามารถเข้าถึงได้ง่าย
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบในทุกประเภท ให้ผู้เข้าสอบทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสอบมากขึ้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. พิจารณาเวลาในการทำข้อสอบให้มีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบและเนื้อหาวิชาที่จัดสอบ
2. พิจารณาช่วงเวลาจัดสอบในแต่ละประเภทการทดสอบ ไม่ควรจัดสอบติดกัน
3. พิจารณาการจัดเรียงลำดับของแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณเป็นลำดับแรก
4. ประกาศหรือจัดอบรมถึงแนวทางการเตรียมตัวสอบในการเข้าสอบสำหรับผู้เข้าสอบ (กลุ่ม N-NET) ที่มีอายุมาก
5. พิจารณาเปลี่ยนระบบการสมัครสอบในแต่ละประเภทให้สามารถสมัครสอบผ่านโรงเรียนต้นสังกัดได้
6. พิจารณาปรับลดสนามสอบที่มีขนาดเล็ก โดยมอบให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาขึ้นพื้นฐานหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการจัดสนามสอบ
7. พิจารณาการคัดเลือกกรรมการคุมสอบให้เหมาะสมกับบริบทของการสอบแต่ละประเภท

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

1. เจ้าหน้าที่คุมสอบชี้แจงข้อมูลการสอบ การเตรียมตัวสอบ อุปกรณ์เข้าห้องสอบ และให้คำปรึกษาที่ชัดเจน มีการทำงานเป็นขั้นตอนตามระเบียบและมาตรฐานของ สทศ. พูดยาสุภาพและมีมารยาทที่ดี ควรยึดถือและปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. กำหนดมาตรฐานของสนามสอบในเรื่องขนาดห้องสอบ ร้านอาหาร/ร้านค้า ห้องน้ำ ซึ่งต้องเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ
2. พิจารณาเรื่องนาฬิกาแขวนผนัง โดยทุกห้องสอบต้องมี
3. เพิ่มอุปกรณ์การสอบให้แก่ผู้เข้าสอบ (กลุ่ม I-NET) ในทุกระดับชั้น
4. พิจารณาสถานที่รับประทานอาหาร (กลุ่ม B-NET) ให้เหมาะสม
5. ปรับปรุงเว็บไซต์ สทศ. ให้มีรูปแบบที่ไม่ซับซ้อน เนื้อหาเข้าใจง่าย และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

6. พิจารณาการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสมและกระจายสนามสอบให้มีในทุกจังหวัด
7. เพิ่มช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียมที่หลากหลายขึ้น เช่น การชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง (Internet Banking) หรือโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)
8. พิจารณาค่าตอบแทนของคณะกรรมการคุมสอบ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทศ. มากถึงมากที่สุด แสดงว่า ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของ สทศ. ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกความรวดเร็ว ได้มาตรฐานทางวิชาการ ทำให้เกิดความศรัทธาและความเชื่อถือ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาธิป สุมาลัย (2549) ที่พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และยังมีความสอดคล้องงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ (1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 (2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการให้ความไว้วางใจและมีความเชื่อถือในการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ที่ทำงานมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรได้สูงสุด มีความเป็นอิสระ ซึ่ง สทศ. มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา ให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษา และทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559) ที่กล่าวว่าหน่วยงานในกลุ่มภารกิจด้านพหุตินิสัยการควบคุมไม่ใช่เพียงแต่ไม่ให้หลบหนี แต่ควรให้ผู้ต้องขังอยู่ในบริเวณโดยรักษาความศักดิ์สิทธิ์ความเชื่อมั่นในคำพิพากษาด้วย ในส่วนผู้กระทำความผิดที่ภาครัฐดูแลแม้ว่าส่วนใหญ่

ไม่แตกต่างกับพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ แต่ด้วยความเป็นอัตลักษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นพี่น้องมุสลิม หากแต่ละหน่วยงานสามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ก็สามารถยกระดับความเชื่อมั่นในหน่วยงานยุติธรรมชุมชนภายใต้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มากขึ้น และมีความสอดคล้องกับ จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์. (2559). ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารของสายการบินราคาประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความปลอดภัยมีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์ และด้านราคา ตามลำดับ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

5.3.1.1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจโดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากข้อเสนอแนะและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล ทำให้พบว่ามีประเด็นรายละเอียดปลีกย่อยที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และมีความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้นได้

5.3.1.2 จากผลการศึกษาความเชื่อมั่นโดยภาพรวมทั้ง 4 กลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ซึ่งหากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สร้างการรับรู้ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลมากขึ้นจะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานได้

5.3.1.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า 1) ควรประสานงานศูนย์สอบ สนามสอบ ให้วางแผนเตรียมสถานที่รองรับผู้เข้าสอบให้เหมาะสม 2) ควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาการจัดสถานที่สอบให้เหมาะสมและคุ้มค่า เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้เข้าสอบมากขึ้น 3) ควรจัดหาพนักงานในห้องสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าสอบในการบริหารจัดการเวลาในการทำข้อสอบ ซึ่งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรมีการวางกลยุทธ์ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากเพศ ระดับการศึกษา ภูมิภาค เพื่อให้การอภิปรายผลการศึกษาามีมิติที่หลากหลายมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

5.3.2.3 ควรศึกษาผลจากการเปลี่ยนแปลง/การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในปีที่ผ่านมา
เพื่อให้ทราบพัฒนาการของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

บรรณานุกรม

- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีวศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรถวิทย์พนิชยการ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลักษณวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วย
ป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหาร
ทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพชรดา เกตุสุริวงษ์. (2559). การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เขตบางคอ
แหลม กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) คณะสังคม
สงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์
ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
(องค์การมหาชน). คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ราตรี มีสมบัติ. (2551). การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2550-2551. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1 หน้าที่ 1-62. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). จิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บวรศักดิ์อุวรรณโณ. (2542). การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กรกฎ ทองชะโชค และคณะ (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการของระทรวงยุติธรรม
ในจังหวัดชายแดนใต้. สุทธิปริทัศน์, ปีที่ 30 ฉบับที่ 95 กรกฎาคม - กันยายน 2559, 143 – 155.
- สุจิตรา เชื้อนขันธุ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอ
เคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธนาธิป สุมาลัย. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา : ชลบุรี.
- วิษชุดา คัมภีร์เวช. (2556). **ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ). คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2558). **ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าการศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพชรดา เกตุสุริวงษ์. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัษฎา ขวัญเมือง. (2559). **ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงเทพมหานครเหนือ กรุงเทพมหานคร** รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม สถาบันอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- กรกฎ ทองชะโชค จ่านงค์ แรกพินิจ สุทธิพร บุญมาก และ อีรพร ทองชะโชค. (2559) **ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้**. วารสารสุทธิปริทัศน์ 30(95): 143-155
- ลลิตา ขวัญเมือง. (2559). **การสร้าง ความเชื่อมั่นและการทำธุรกรรมผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่าง ต่อเนื่อง**. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์. (2559). **ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3. (2561). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3.**

จิตเจริญ ศรขวัญ. (2561). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ปีงบประมาณ 2561.** สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

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

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

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

French. (1964). **Consumer Satisfaction.** Sanfancisco: Jossey.

Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavior Science.** Von Nestrend: Reinhold Company.

Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality.** New York : Harper and Row.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). **The commitment-trust theory of relationship marketing.** Journal of Marketing, 58(3), 20-38.

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา
สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

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

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
5	ติดผ้าประกาศแผนผังห้องสอบ ที่นั่งสอบ ชัดเจน	5	4	3	2	1
6	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบ ชัดเจน	5	4	3	2	1
7	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	5	4	3	2	1

9. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

10. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

☐ 1. ไม่มี

☐ 2. มี (โปรดระบุ)

11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....
.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

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

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)

	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)
---	---

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

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

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1
5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1
■ ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ						
1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	4	3	2	1
2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1
3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	5	4	3	2	1
4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1
5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอก ห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	5	4	3	2	1
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1
7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	5	4	3	2	1
■ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	5	4	3	2	1
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบ ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1
5	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	5	4	3	2	1

8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

9. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

☐ 1. ไม่มี

☐ 2. มี (โปรดระบุ)

.....
.....

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....
.....
.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

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

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

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

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
■ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ						
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	5	4	3	2	1
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1

10. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

11. ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร

- ☐ 1. ไม่มี
☐ 2. มี (โปรดระบุ)

12. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

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

ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
 - ❖ กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้น (โปรดระบุ)
 - ☐ 1. ระดับประถมศึกษา (ป.) ชั้นปีที่
 - ☐ 2. ระดับมัธยมศึกษา (ม.) ชั้นปีที่
 - ☐ 3. ระดับปริยัติธรรม (ม.) ชั้นปีที่
 - ☐ 4. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่
 - ☐ 5. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่
 - ☐ 6. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่
 - ❖ จบการศึกษาแล้ว การศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด (โปรดระบุ)
 - ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
4. สถานภาพ ☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2. ครู/อาจารย์
☐ 3. ผู้ปกครอง ☐ 4. อื่น ๆ (ระบุ)
5. ท่านใช้ช่องทางใดในการขอข้อมูลจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ 1. โทรศัพท์ ☐ 2. อีเมล (E-mail)
 - ☐ 3. เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) ☐ 4. ด้วยตนเองที่ สทศ.
 - ☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. อื่น ๆ

6. ท่านขอข้อมูลประเภทใดจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

7. ท่านขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

8. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

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

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

9. โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อข้อมูลที่ได้รับจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

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

ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา



แบบสอบถามความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การ
หรือหน่วยงานทางการศึกษา

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

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

8. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด

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

ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ	5	4	3	2	1
■ ด้านผลการทดสอบ						
1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	5	4	3	2	1
2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	5	4	3	2	1
3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	5	4	3	2	1

9. โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด

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

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการและการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

.....

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

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

ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ



แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ

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

1. ข้อมูลทั่วไป

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

❖ สำหรับนักเรียน

กำลังศึกษาอยู่ระดับ ชื่อสถานศึกษา
ประเภทสถานศึกษาสังกัด
เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด

❖ สำหรับครู (สอบวัดสมรรถนะครู)

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จมา ชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่.....
ประเภทสถานศึกษาสังกัด
เขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด

(*) ประเภทการจัดสอบ

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

2. แนวทางการสัมภาษณ์

2.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อย่างไรบ้าง

- 2.1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
- 2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.1.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2.2.1 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. ปรับปรุง ในการให้บริการด้านการทดสอบในครั้งที่ผ่านมา (ถามถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการจัดทดสอบครั้งที่ผ่านมา พร้อมแนวทางการปรับปรุงแก้ไข)

2.2.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. เพิ่มเติม ในการให้บริการด้านการทดสอบในครั้งถัดไป

2.3 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

2.4 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าสอบในการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ท่านมีความเชื่อมั่นในผลคะแนนการทดสอบอยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

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

ชุดที่ 7 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ



แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษา
สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

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

1. ข้อมูลทั่วไป

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

(*) ประเภทการจัดสอบ

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

2. แนวทางการสัมภาษณ์

2.1 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อย่างไรบ้าง

- 2.1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
- 2.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.1.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2.2.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. ปรับปรุง ในการให้บริการจัดสอบในครั้งที่ผ่านมา (ถามถึง ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการจัดสอบครั้งที่ผ่านมา พร้อมแนวทางการปรับปรุงแก้ไข)

2.2.2 สิ่งที่ท่านต้องการให้ สทศ. เพิ่มเติม ในการให้บริการจัดสอบในครั้งถัดไป

2.3 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด (คะแนนเต็ม 5) เพราะเหตุใด

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

๑๑๑ ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๑๑๑

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” อาคารเสรีไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

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

ภาคผนวก ข

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ (Index of Item Objective Congruence : IOC) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ซึ่งได้นำแบบสำรวจไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- | | |
|---|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.สำรวม จงเจริญ | อดีตอาจารย์ประจำคณะสถิติประยุกต์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ วรรณรัตน์ | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ดุจเดือน พันธ์มนาวิน | อาจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีดังนี้

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

สามารถหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้จากสูตร

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

เมื่อ R_i แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ i

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คะแนนที่ได้จะต้องมีคะแนนมากกว่า 0.50 ขึ้นไป ข้อคำถามข้อนั้นจึงจะนำไปใช้ได้ จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยค่าคะแนน IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม ดังนั้น แบบสำรวจทุกชุดสามารถนำไปใช้ในการสำรวจได้ ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	1	
2.	อายุ ปี	+1	+1	+1	1	
3.	ประเภทสถานศึกษาของท่าน ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน	+1	+1	+1	1	
4.	ชื่อสนามสอบที่เข้าสอบในปีการศึกษาที่ผ่านมา มา..... จังหวัด	+1	+1	+1	1	
5.	ประเภทการจัดสอบ ☐ 1. การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil) ☐ 2. การทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing/Digital-Testing)	+1	+1	+1	1	
6.	ท่านเข้าร่วมการทดสอบประเภทใดในปีการศึกษาที่ผ่านมา ☐ 1. O-NET ป.6 ☐ 2. O-NET ม.3 ☐ 3. O-NET ม.6 ☐ 4. I-NET ตอนต้น ☐ 5. I-NET ตอนกลาง ☐ 6. I-NET ตอนปลาย ☐ 7. N-NET ประถมศึกษา ☐ 8. N-NET ม.ต้น ☐ 9. N-NET ม.ปลาย ☐ 10. V-NET ปวช. ☐ 11. V-NET ปวส. ☐ 12. B-NET ม.3 ☐ 13. B-NET ม.6 ☐ 14. GAT/PAT ☐ 15. วิชาสามัญ 9 วิชา	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)												
7.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด											
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร											
	1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ											
	1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ											
	1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	6	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
	1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารในห้องสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
5	การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		
6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	7	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	8	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	9	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	10	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็น ระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
8.	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด ☐ 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2. เชื่อมั่นน้อย ☐ 3. เชื่อมั่นปานกลาง ☐ 4. เชื่อมั่นมาก ☐ 5. เชื่อมั่นมากที่สุด	+1	+1	+1	1	
ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)						
9.	ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร ☐ 1. ไม่มี ☐ 2. มี (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	1	
10.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	+1	+1	+1	1	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	1	
2.	อายุ ปี	+1	+1	+1	1	
3.	ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่สำเร็จมา ☐ 1. ปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาโท ☐ 3. ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	
4.	ประเภทสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน ☐ 3. ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	0	+1	+1	0.66	
5.	สนามสอบที่เข้าสอบในครั้งนี้อยู่ที่..... จังหวัด	+1	+1	+1	1	
6.	ประเภทการจัดสอบ ☐ 1. การทดสอบแบบกระดาษ (Paper pencil) ☐ 2. การทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing/Digital-Testing)	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)					ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ		
						1	2	3				
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)												
7.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด											
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร											
	1	ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ											
	1	ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยืนยันบัตรประชาชนเพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ										
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
	ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ											
	1	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	7	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
1	ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		
2	สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	4	ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบ เรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	6	ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	7	ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
8.	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด ☐ 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2. เชื่อมั่นน้อย ☐ 3. เชื่อมั่นปานกลาง ☐ 4. เชื่อมั่นมาก ☐ 5. เชื่อมั่นมากที่สุด	+1	+1	+1	1	
ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)						
9.	ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร ☐ 1. ไม่มี ☐ 2. มี (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	1	
10.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	+1	+1	+1	1	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	1	
2.	อายุ ปี	+1	+1	+1	1	
3.	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จมา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	
4.	ประเภทสถานศึกษา ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน	+1	+1	+1	1	
5.	ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบที่โรงเรียนใด ชื่อสนามสอบ จังหวัด	+1	+1	+1	1	
6.	ท่านเป็นผู้ประสานงานจัดสอบประเภทใดในครั้ง ☐ 1. O-NET ป.6 ☐ 2. O-NET ม.3 ☐ 3. O-NET ม.6 ☐ 4. I-NET ตอนต้น ☐ 5. I-NET ตอนกลาง ☐ 6. I-NET ตอนปลาย ☐ 7. N-NET ประถมศึกษา ☐ 8. N-NET ม.ต้น ☐ 9. N-NET ม.ปลาย ☐ 10. V-NET ปวช. ☐ 11. V-NET ปวส. ☐ 12. B-NET ม.3 ☐ 13. B-NET ม.6 ☐ 14. GAT/PAT ☐ 15. วิชาสามัญ 9 วิชา ☐ 16. สมรรถนะครู	+1	+1	+1	1	
7.	ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ครั้งนี้ 7.1 ระดับศูนย์สอบ ☐ 1. ประธานศูนย์สอบ ☐ 2. รองประธานศูนย์สอบ ☐ 3. คณะทำงานประสานการจัดสอบ ☐ 4. คณะทำงานรับ - ส่งแบบทดสอบ ☐ 5. คณะทำงานจัดทำข้อมูลโรงเรียนและนักเรียน ☐ 6. คณะทำงานการเงิน ☐ 7. ตัวแทนศูนย์สอบ ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ..... 7.2 ระดับสนามสอบ ☐ 9. หัวหน้าสนามสอบ ☐ 10. กรรมการกลาง ☐ 11. กรรมการคุมสอบ ☐ 12. เจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสนามสอบ ☐ 13. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ☐ 14. เจ้าหน้าที่พยาบาล ☐ 15. อื่น ๆ ระบุ.....	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ					ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ		
						1	2	3				
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)												
8.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด											
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย						น้อยที่สุด
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร											
	1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบ ที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ											
	1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ แก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของ คณะทำงานทุกระดับ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ						ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ										
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
	ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.)											
	1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ											
1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		
2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้คำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		
3	คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
9.	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด ☐ 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2. เชื่อมั่นน้อย ☐ 3. เชื่อมั่นปานกลาง ☐ 4. เชื่อมั่นมาก ☐ 5. เชื่อมั่นมากที่สุด	+1	+1	+1	1	
ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)						
10.	ท่านต้องการให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ปรับปรุงการดำเนินการจัดสอบในครั้งนี้อย่างไร ☐ 1. ไม่มี ☐ 2. มี (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	1	
11.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	+1	+1	+1	1	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	1	
2.	อายุ ปี	+1	+1	+1	1	
3.	สถานภาพ ☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา (ตอบเฉพาะข้อ 3.1) ☐ 2. ครู/อาจารย์ (ตอบเฉพาะข้อ 3.2) ☐ 3. ผู้ปกครอง (ตอบเฉพาะข้อ 3.2) ☐ 4. อื่น ๆ (ระบุ)	+1	+1	+1	1	
3.1	ระดับการศึกษา (สำหรับ นักเรียน/นักศึกษา) ❖ กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้น (โปรดระบุ) ☐ 1. ระดับประถมศึกษา ☐ 2. ระดับมัธยมศึกษา ☐ 3. ระดับปริยัติธรรม ☐ 4. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ☐ 5. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	+1	+1	+1	1	
3.2	ระดับการศึกษา (สำหรับ ครู/อาจารย์ ผู้ปกครอง) ❖ จบการศึกษาแล้ว การศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด (โปรดระบุ) ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	
4.	ท่านใช้ช่องทางใดในการขอข้อมูลจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. โทรศัพท์ (Call Center) ☐ 2. อีเมล (E-mail) ☐ 3. เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) ☐ 4. ด้วยตนเองที่ สทศ. ☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. อื่น ๆ	+1	+1	+1	1	
5.	ท่านขอข้อมูลประเภทใดจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ ☐ 2. แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน ☐ 3. การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE ☐ 4. การประกาศผลสอบ ☐ 5. รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ ☐ 6. การวิจัย/งานวิชาการ ☐ 7. ขอดูกระดานคำตอบ ☐ 8. การตรวจสอบคะแนนผ่านระบบการรายงานผลอัตโนมัติ (RPS: Reporting Service System) ☐ 9. อื่น ๆ (ระบุ)	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
6.	ท่านขอข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน ☐ 2. การวิจัย/งานวิชาการ ☐ 3. การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ ☐ 4. ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ☐ 5. ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ ☐ 6. อื่น ๆ (ระบุ).....	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล					ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ		
						1	2	3				
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)												
7.	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้อยู่ในระดับใด											
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร											
	1	มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบ ที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ											
	1	การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ แก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะทำงาน ทุกระดับ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
	ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านเจ้าหน้าที่บริการ (จาก สทศ.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อกับ สทศ.)											
	1	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในปฏิบัติหน้าที่	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	6	กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	ด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนในการจัดสอบ											
	1	จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
3	ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
8.	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด ☐ 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2. เชื่อมั่นน้อย ☐ 3. เชื่อมั่นปานกลาง ☐ 4. เชื่อมั่นมาก ☐ 5. เชื่อมั่นมากที่สุด	+1	+1	+1	1	
ส่วนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)						
9.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	+1	+1	+1	1	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง	+1	+1	+1	1	
2.	อายุ ปี	+1	+1	+1	1	
3.	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จ ☐ 1. ระดับปริญญาตรี ☐ 2. ระดับปริญญาโท ☐ 3. ระดับปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	
4.	ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ☐ 1. ผู้อำนวยการสถานศึกษา ☐ 2. รองผู้อำนวยการสถานศึกษา ☐ 3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา ☐ 4. ครู ค.ศ. (ระบุ) ☐ 5. อื่น ๆ (ระบุ)	+1	+1	+1	1	
5.	ประเภทสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน ☐ 1. รัฐบาล ☐ 2. เอกชน	+1	+1	+1	1	
6.	ท่านเคยติดต่อหรือประสานงานกับ สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ☐ 1. ไม่เคยติดต่อหรือประสานงานใด ๆ ☐ 2. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม อบรม สัมมนา ☐ 3. เคยขอใช้บริการข้อมูล เคยติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน ☐ 4. เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการจัด สอบ..... ☐ 5. อื่น ๆ (ระบุ)	-1	+1	+1	1	
7.	ท่านใช้ช่องทางใดในการขอข้อมูลจาก สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ☐ 1. โทรศัพท์ (Call Center) ☐ 2. อีเมล (E-mail) ☐ 3. เว็บไซต์ของ สทศ. (www.niets.or.th) ☐ 4. ด้วยตนเองที่ ส ☐ 5. โทรสาร (Fax) ☐ 6. อื่น ๆ	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)												
8.	ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ในระดับใด											
	ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านบทบาทหน้าที่											
	1	ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ ความสามารถและการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผล การศึกษา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	4	เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	5	พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	6	การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบ ของหน่วยงาน การประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
7	เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับประเทศ	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1		

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา						ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ	
							1	2	3			
	ที่	ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น									
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
	ด้านผลการทดสอบ											
	1	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	2	ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	
	3	ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้	5	4	3	2	1	+1	+1	+1	1	

ข้อที่	คำถาม สำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
9.	โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด ☐ 1. เชื่อมั่นน้อยที่สุด ☐ 2. เชื่อมั่นน้อย ☐ 3. เชื่อมั่นปานกลาง ☐ 4. เชื่อมั่นมาก ☐ 5. เชื่อมั่นมากที่สุด	+1	+1	+1	1	
10.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินการและการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	+1	+1	+1	1	

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	s_i^2	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ i
	s_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (นักเรียน)

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.931	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	99.79	131.911	0.352	0.932
ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	99.83	135.623	0.181	0.934
ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	99.67	130.145	0.548	0.929
ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	99.88	131.158	0.472	0.930
ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ (เฉพาะผู้ที่สมัครสอบด้วยตนเอง)	99.83	130.580	0.458	0.930
ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบ ผ่านทางเว็บไซต์	99.96	124.998	0.828	0.924
ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	99.75	132.196	0.389	0.931
ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบ ผ่านทางเว็บไซต์	99.92	126.688	0.706	0.926
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	99.71	129.868	0.630	0.928
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	99.88	126.810	0.637	0.927
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	99.71	126.476	0.722	0.926
เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	99.83	126.232	0.706	0.926
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	99.71	130.998	0.497	0.929
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	99.71	130.563	0.525	0.929

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่ทดสอบ	99.75	128.370	0.532	0.929
สถานที่ทดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	99.75	125.500	0.731	0.926
การมีข้อมูลที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีเอกสารหน้าห้องสอบ	99.67	128.145	0.620	0.928
การมีสติ๊กเกอร์ติดบนโต๊ะผู้เข้าสอบ	99.83	126.058	0.668	0.927
การมีกระดานคำตอบแบบระบุข้อมูลผู้เข้าสอบ	99.58	128.949	0.689	0.927
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	99.96	122.563	0.633	0.928
ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	99.79	131.824	0.356	0.932
ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	99.79	125.911	0.843	0.925
ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/แจ้งเตือน/ผู้เข้าสอบชัดเจน	99.83	129.362	0.627	0.928
ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะเก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	99.75	127.065	0.755	0.926

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ (สมรรถนะครู)

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.908	22.00

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความถูกต้องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดสอบของ สทศ.	92.40	66.869	0.459	0.906
ความหลากหลายช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	92.80	65.890	0.526	0.904
ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	92.60	64.593	0.609	0.902
ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) ของ สทศ. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจน	92.67	70.920	0.019	0.923
ขั้นตอนการสมัครสอบผ่านระบบ	92.50	64.466	0.622	0.902
ขั้นตอนการชำระเงินผ่านธนาคารที่กำหนดในระบบ	92.43	65.633	0.651	0.902
ขั้นตอนการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ/ห้องสอบ/เลขที่นั่งสอบ/สถานที่สอบผ่านทางเว็บไซต์	92.57	66.737	0.442	0.907
ขั้นตอนการเข้าสอบ เช่น การยื่นบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนเข้าห้องสอบ การลงชื่อเพื่อยืนยันข้อมูลในกระดาษคำตอบ เป็นต้น	92.33	65.195	0.521	0.905
ขั้นตอนการตรวจผลการทดสอบผ่านทางเว็บไซต์	92.53	65.292	0.609	0.903
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	92.27	67.306	0.495	0.905
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	92.17	66.351	0.605	0.903
เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา	92.03	65.413	0.759	0.900
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนการจัดสอบ และระเบียบการสอบได้อย่างชัดเจน	92.17	65.799	0.667	0.902
เจ้าหน้าที่มีการสอดส่องดูแลภายใน ภายนอกห้องสอบตลอดระยะเวลาคุมสอบ	92.00	65.793	0.735	0.901
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม	91.93	66.064	0.759	0.901

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที	92.17	64.489	0.671	0.901
ความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่จัดสอบ	92.27	63.513	0.659	0.901
สถานที่จัดสอบสามารถรองรับจำนวนผู้มาเข้าสอบได้อย่างเหมาะสม	92.17	64.902	0.692	0.901
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	92.27	66.271	0.547	0.904
ความสะอาดของสถานที่สอบ เช่น ห้องสอบ ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ โรงอาหาร	92.20	67.752	0.446	0.906
ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถูกจัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยตรงตามผังที่นั่งสอบ	92.00	67.517	0.616	0.904
ติดแผนผังห้องสอบ/ที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ ระเบียบการสอบ อยู่หน้าห้องสอบชัดเจน	92.93	68.271	0.272	0.911

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.961	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบาย และข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้ทราบ	73.57	51.257	0.643	0.960
มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบ ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	73.43	51.711	0.578	0.961
ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบ กับ สทศ.	73.57	50.530	0.633	0.961
การแต่งตั้ง คัดเลือกคณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม	73.39	49.613	0.758	0.959
มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่าง คณะทำงานทุกระดับ	73.48	49.079	0.812	0.958
ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน	73.30	50.494	0.818	0.958
มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงาน ทุกระดับ	73.43	48.621	0.877	0.957
หลังวันจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผล การปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับ	73.65	46.964	0.651	0.965
เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถ น่าเชื่อถือ	73.30	50.494	0.818	0.958
เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	73.35	49.328	0.811	0.958
เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน ได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	73.39	50.340	0.790	0.958
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง และตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง	73.26	50.292	0.893	0.957

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น ในปฏิบัติหน้าที่	73.30	49.676	0.948	0.956
กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิด ในระหว่างการสอบได้อย่างทันถ่วงที	73.39	49.885	0.858	0.957
จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้สอบ	73.30	51.494	0.661	0.960
สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด/ ได้ค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด	73.35	48.419	0.933	0.956
ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	73.52	49.897	0.708	0.959

ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.846	13.00

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	51.07	21.582	0.651	0.825
ขั้นตอนที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	51.03	21.895	0.635	0.826
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ	51.07	21.513	0.730	0.820
สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน	51.03	22.309	0.432	0.841
มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่าง ๆ ชัดเจน	51.23	20.806	0.531	0.835
มีห้อง เก้าอี้ สถานที่นั่งรอขณะมารับบริการ	51.03	22.102	0.544	0.832
มีความสุภาพ เป็นมิตร	50.97	24.378	0.261	0.849
มีกริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	50.87	23.430	0.460	0.838
ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	50.80	23.752	0.382	0.842
สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	50.90	22.093	0.664	0.825
แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	50.90	22.921	0.452	0.838
ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ	50.63	23.068	0.367	0.845
ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด	50.87	23.706	0.478	0.838

ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษา

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.891	15.00

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการศึกษา	63.38	26.048	-0.123	0.901
ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถและการสอบ วัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ	63.00	22.000	0.729	0.877
ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย และเผยแพร่ นวัตกรรมเกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผล การศึกษา	63.00	20.700	0.594	0.886
เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่ หน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	62.76	22.290	0.745	0.878
พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบ และประเมินผลทางการศึกษา	62.95	22.248	0.674	0.880
การให้การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ แบบทดสอบ ของหน่วยงานการประเมินผลและ ทดสอบทางการศึกษา	63.10	23.190	0.485	0.887
เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบ ทางการศึกษาในระดับประเทศ	63.10	23.190	0.485	0.887
การสร้างแบบทดสอบ มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตร	62.81	23.862	0.353	0.892
การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ	62.95	24.048	0.289	0.894
การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถ ตรวจสอบได้	63.00	21.900	0.752	0.876

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนน อย่างชัดเจน	62.95	22.048	0.718	0.878
การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้อง และเหมาะสม ต่อการนำไปใช้ต่อ	62.95	20.948	0.700	0.878
ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา คุณภาพของผู้เรียน	62.90	22.190	0.694	0.879
ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียน ได้สอดคล้องกับความเป็นจริง	62.90	22.890	0.440	0.890
ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการ จัดการเรียนการสอนได้	62.90	21.690	0.808	0.874

ภาคผนวก ค

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	11,820	97.63
แสดงความคิดเห็น	270	2.23
ด้านการประชาสัมพันธ์		
ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวดเร็วกว่านี้	8	2.96
อยากให้ประชาสัมพันธ์เรื่องการสอบให้มากกว่านี้ เช่น วันที่สอบ กฎเกณฑ์ หรือกฎระเบียบในการสอบ	7	2.59
ประชาสัมพันธ์การจับสลากให้ครูทราบหลายช่องทาง หรือประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานทางการศึกษาเพื่อกระตุ้นและให้เห็นถึงความสำคัญของการเข้ารับการทดสอบ	7	2.59
ด้านการจัดสอบ		
ควรมีนาฬิกาในห้องสอบทุกห้อง หรือให้ผู้คุมสอบแจ้งเวลาที่เหลือในการทำข้อสอบสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้เข้าสอบคำนวณเวลาทำข้อสอบได้	25	9.25
สนามสอบอยู่ไกล เดินทางลำบาก อยากให้สนามสอบอยู่ใกล้บ้าน หรือสามารถเลือกสนามสอบแบบเจาะจงโรงเรียนได้	20	7.40
ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน Internet Banking ได้ทุกธนาคาร	19	7.03
ควรจัดสรรช่วงเวลาพักเบรกให้เหมาะสมกว่านี้	18	6.66
อยากให้ประกาศผลสอบเร็วกว่านี้	13	4.81
การสอบสมรรถนะครู ควรมีศูนย์สอบในแต่ละจังหวัดเพื่อให้ง่ายต่อการเดินทาง	13	4.81
เว็บไซต์ของ สทศ. มีปัญหาเล็กน้อย	11	4.07
ควรจัดสนามสอบที่ห่างจากถนน เนื่องจากเสียงรบกวนรบกวนสมาธิผู้เข้าสอบ	9	3.33
ควรอนุญาตให้คนที่ทำข้อสอบเสร็จ สามารถออกนอกห้องสอบก่อนเวลาได้	7	2.59
การสอบสมรรถนะครู น่าจะมีคู่มือแนวทาง แนวข้อสอบ หรือการอบรมก่อนสอบ เพราะข้อสอบค่อนข้างยาก	6	2.22
การสอบสมรรถนะครู อยากให้ทราบผลทันทีหลังการสอบ	5	1.85
ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ควรมีมาตรการคัดกรองและป้องกันอย่างเคร่งครัด เช่น มีการวัดไข้ มีจุดบริการแอลกอฮอล์ แจกหน้ากากอนามัยให้ผู้เข้าสอบ และการทำความสะอาดสถานที่สอบด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อตลอดเวลา	5	1.85
การสอบสมรรถนะครู ควรปรับปรุงขนาดตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่มากกว่าเดิม	5	1.85
ด้านเจ้าหน้าที่คุมสอบ		
เจ้าหน้าที่คุมสอบควรคุมเข้มในการเรื่องการทุจริตให้มากกว่านี้ เช่น การตรวจอุปกรณ์เครื่องเขียน การตรวจเครื่องมือสื่อสาร	17	6.29

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
สนามสอบควรเตรียมความพร้อมมากกว่านี้ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนห้องน้ำควรเพียงพอกับผู้เข้าสอบ โต๊ะที่นั่งสอบไม่ควรเล็กเกินไป ห้องสอบ ควรติดแอร์ ควรมีที่นั่งรออย่างเพียงพอ	68	23.69
ด้านอื่น ๆ		
ควรมีการเฉลยข้อสอบ เพื่อให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาเป็นแนวทางในการทำข้อสอบ ปีต่อ ๆ ไป	7	2.44
รวมทั้งสิ้น	12,090	100.00

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประสานงานจัดสอบต่อการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	1,225	91.97
แสดงความคิดเห็น	107	8.03
ด้านการประชาสัมพันธ์		
เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างศูนย์สอบกับเจ้าหน้าที่ สทศ. เนื่องจากการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ค่อนข้างติดต่อยาก	2	1.87
การประชุมชี้แจงในการทดสอบ ควรให้ผู้เข้าร่วมฟังคำชี้แจงอย่างน้อย 3 ท่านต่อศูนย์หรือสนามสอบ	2	1.87
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
การใช้ระบบใหม่ในการจัดสอบ ควรมีคู่มือการจัดสอบ และมีระบบป้องกันการทุจริต	10	9.35
ควรปรับปรุงระบบกรอกข้อมูลเข้าสอบ - ขาดสอบ	6	5.61
ควรมีการขยายสนามสอบ และการจัดสนามสอบที่มีความพร้อม เช่น ในสถานการณ์โควิด-19	6	5.61
ควรมีตัวแทน สทศ. มาอธิบายถึงข้อห้ามในห้องสอบในวันแรก วิชาแรก เพื่อช่วยตรวจสอบคณะกรรมการอีกครั้ง ป้องกันความผิดพลาด	4	3.74
ควรแยกนักเรียนที่มีความบกพร่อง (เช่น พวกสมาธิสั้น) ออกจากนักเรียนปกติอย่างชัดเจน เนื่องจากรบกวนการทำข้อสอบของนักเรียนอื่น	4	3.74
ข้อมูลคณะกรรมการการจัดสอบในระบบระดับสนามสอบข้อมูลรายชื่อมีความผิดพลาด	4	3.74
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ		
การเพิ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในการจัดสอบ	3	2.80
อยากให้เจ้าหน้าที่ สทศ. ลงพื้นที่ตรวจสอบทุกสนามสอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	2	1.87
ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนในการจัดสอบ		
เพิ่มคำตอบแทนในการจัดสอบให้กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงานจัดสอบ	36	33.64
ระยะเวลาการสอบไม่ควรเกินกว่า 2 ชั่วโมง ควรอนุญาตให้ออกจากห้องสอบได้	11	10.28
เพิ่มงบประมาณในการจัดสอบ	7	6.54
เวลาการจัดสอบกระชั้นชิดเกินไป ช่วงเวลาจัดสอบควรเดือนมีนาคม	6	5.61
การจัดสอบไม่ควรตรงกับเวลารับสมัครการรับนักเรียนของโรงเรียน ควรดูตารางการปฏิบัติงานให้ชัดเจนระหว่าง สทศ. กับ สพฐ.	4	3.74
รวมทั้งสิ้น	1,332	100.00

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการข้อมูลต่อการให้บริการข้อมูลของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	369	91.79
แสดงความคิดเห็น	33	8.21
ในเว็บไซต์ สทศ. ควรแสดงความชัดเจนของกระบวนการ และควรมีข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับการสอบให้มากกว่านี้ เช่น สถิติคะแนนสอบ	15	45.45
การติดต่อขอรับบริการข้อมูลจาก สทศ. ได้ยาก และขั้นตอนการประสานงานมีความยุ่งยาก	8	24.24
ไฟล์ข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ ควรเพิ่ม File World ด้วย เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล	6	18.18
ต้องการให้มหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่ศูนย์สอบ สามารถดึงคะแนนสอบได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	4	12.12
รวมทั้งสิ้น	402	100.00

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในสังกัดองค์การหรือหน่วยงานทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	394	95.86
แสดงความคิดเห็น	17	4.14
สทศ. ควรจัดให้ความรู้แนวทางการดำเนินการวัดและประเมินผลที่ทันสมัยอย่างกว้างขวาง เช่น จัดอบรมปฏิบัติการเป็นโซนภาค หรือทางระบบออนไลน์เรียนรู้ด้วยตนเอง	4	23.53
สทศ. ควรมีทุนสนับสนุนวิจัยให้ครูประถมศึกษาที่อาจไม่ชำนาญเรื่องระเบียบวิธีวิจัย	4	23.53
สทศ. ควรมีการพัฒนาข้อสอบในรูปแบบที่หลากหลายไว้บริการให้นักเรียน ครู อาจารย์และบุคลากรที่สนใจ	3	17.65
การสอบ O-NET ในระดับประถมศึกษาปีที่ 6 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 ควรเกิดจากความสนใจของผู้เรียนแต่ละบุคคล	3	17.65
ควรจัดประเมินผู้เรียนให้หลากหลายรูปแบบ ทั้งด้านวิชาการและด้านทักษะชีวิต เพราะการตัดสินหรือประเมินด้านเดียวไม่เหมาะสม	3	17.65
รวมทั้งสิ้น	411	100.00