



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทาง
การศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557 :
ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

The evaluation in standard test administration at national institute of
educational testing service (public organization) in academic year 2014:
A study of Srinakharinwirot University test-centered.

นางสาวรุ่งฤดี กล้าหาญ

ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

(องค์การมหาชน) พ.ศ. 2557

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงประเมิน (evaluation research) ใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) สุ่มเลือกโรงเรียนที่เป็นสนามสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง และต่างจังหวัด 3 แห่ง ประกอบด้วยโรงเรียนพิบูลวิทยาลัย โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม โรงเรียนนครนายกวิทยาคม โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี โรงเรียนสาธิต มศว ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) และโรงเรียนกุนนทีรุทธารามวิทยาคม ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนรวม 1170 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ และนักเรียนที่เข้าสอบ GAT/PAT ครั้งที่ 2 ในวันที่ 26-29 เมษายน พ.ศ. 2557

กรอบแนวคิดในการประเมิน ได้จากการบูรณาการรูปแบบการประเมิน ของ Provus (1969), Stufflebeam (1971) และ Stake (1976) โดยประเมินความเหมาะสมด้าน 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ 2) ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ ได้แก่ การประสานงานระหว่างสนามสอบกับศูนย์สอบ การดำเนินการบริหารการสอบ และ 3) ผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบด้านกระบวนการรับสมัครสอบ กระบวนการดำเนินการสอบ และความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบบันทึกข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (two way anova) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากคำถามปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินมาตรฐานความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้าในการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีดังนี้

1.1 มาตรฐานด้านทรัพยากร ได้แก่ กลุ่มมือการจัดสอบ ด้านแบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลุ่มมือการจัดสอบว่ามีมาตรฐานในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านบุคลากร ประกอบด้วย มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนศูนย์สอบ กรรมการคุมสอบ และความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ ตัวแทนศูนย์สอบ กรรมการคุมสอบตั้งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผลการทดสอบ คือ หัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ ได้คะแนนในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 86.49-87.58

1.3 งบประมาณและค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงบประมาณว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก นอกจากนี้ จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเหมาะสมของงบประมาณในการบริหารการทดสอบ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดประชุมสนามสอบเพื่อเตรียมการชี้แจง การสอบ ด้านค่าตอบแทนการขนส่งข้อสอบและกระดาษคำตอบ จากศูนย์สอบ-สนามสอบ (ไป-กลับ) และด้านค่าใช้จ่ายระดับสนามสอบ จำนวนผู้ประสานงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมมากกว่าไม่เหมาะสม

1.4 สภาพแวดล้อม/สถานที่ใช้สอบ กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ใช้สอบ ว่ามีมาตรฐานความเหมาะสมในระดับมาก-มากที่สุด

2. การประเมินระดับความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบคือ ระยะเวลาการจัดสอบ ระหว่างการจัดสอบ และหลังเสร็จสิ้นการจัดสอบ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์สอบและสนามสอบว่า เป็นไปตามมาตรฐานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

นอกจากนี้ จากแบบสอบถามกรรมการคุมสอบเกี่ยวกับระดับความถี่ในการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในการคุมสอบของตนเอง ในระยะก่อนคุมสอบ ระยะเมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่ มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในทุกครั้ง

3. การประเมินผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สรุปได้ดังนี้

3.1 การสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบ ด้านการรับสมัคร และด้านการดำเนินการจัดสอบ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3.2 การสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทั้งด้านกรรมการคุมสอบและด้านข้อสอบ พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักเรียนจำแนกตามเขตพื้นที่ของสนามสอบและเพศที่ต่างกัน พบว่า กลุ่มนักเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของสนามสอบแตกต่างกันคือสนามสอบในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นักเรียนผู้เข้าสอบได้แสดงความคิดเห็น สรุปสาระสำคัญเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการรับสมัคร ควรขยายเวลารับสมัครให้นานขึ้นและหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์และสื่อต่างๆ ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น นักเรียนหลายคนพลาดโอกาส ควรกำหนดวันก่อนการรับสมัคร น่าจะจ่ายเงินได้ทุกธนาคาร ควรมีการใส่หมายเลขโทรศัพท์ในข้อมูลการรับสมัครเพื่อแจ้งข่าวสารที่เปลี่ยนแปลง

2. การเลือกสนามสอบ ควรปรับปรุง เพราะถ้าสนามสอบที่ไหนก็ตามที่เต็มควรจะนำสถานที่นั้นออกเพื่อลดปัญหาการย้ายผู้สอบ ควรจัดสถานที่สอบให้ใกล้กับสถานที่พักของผู้สอบ ไม่ควรโยกย้ายสนามสอบโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ควรเตือนผู้สมัครสอบให้ชัดเจนว่าควรยืนยันสนามสอบทันทีที่จ่ายเงินเสร็จ ถ้าจะเปลี่ยนสถานที่สอบควรบอกทาง e-mail ล่วงหน้า ถ้าสนามสอบเต็มควรให้นักเรียนเลือกใหม่ด้วยตัวเอง

3. สถานที่ใช้สอบ ควรใช้สนามสอบที่ได้มาตรฐานเดียวกันทุกสนาม ควรจัดหาโรงเรียนที่มีเครื่องปรับอากาศให้นักเรียนที่สอบ เพื่อที่จะได้มีอุณหภูมิที่ตีเหมาะสมแก่การทำข้อสอบ ในห้องสอบมีอุณหภูมิห้องร้อน มีเสียงดังรบกวนในห้องสอบ

4. กรรมการคุมสอบ กรรมการคุยกั้นเสียงดัง กรรมการคุยโทรศัพท์ เล่นโทรศัพท์ ไม่ควรให้กรรมการคุมสอบนั่งคุยกั้นหรือคุยโทรศัพท์ เพราะจะทำให้นักเรียนที่ทำข้อสอบเสียสมาธิ เวลาที่เริ่มทำข้อสอบ ควรจะเลิกชี้แจง เพราะเสียงดังทำให้รบกวนสมาธิ

5. ข้อสอบ ควรพิมพ์เนื้อเรื่องไว้ในหน้าที่คู่กันเพื่อสะดวกต่อการอ่านไม่ต้องพลิกหน้ากระดาษไปมา กระดาษที่ใช้พิมพ์ข้อสอบมีความบางเกินไป และกระดาษที่ใช้พิมพ์ข้อสอบควรเป็นสีขาวเพื่อจะได้มองง่ายสบายตา โจทย์ที่เป็นตารางควรอยู่หน้าเดียวกัน จะได้ไม่ต้องพลิกหน้ากระดาษไปมา ควรจัดบทความและแผนผังร่างคำตอบให้อยู่หน้าเดียวกัน ควรมีเฉลยพร้อมคำอธิบายหลังจากประกาศผลสอบให้ผู้เข้าสอบได้รู้หลังจากการสอบ

6. ด้านอื่นๆ เครื่องขยายเสียงไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ควรเปิดเสียงตามสายให้ดังและชัดเจน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะต่อสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. ด้านการบริหารการทดสอบ

1.1 การรับสมัครสอบ ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และมีหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ เว็บไซต์ การแจ้งไปที่โรงเรียน และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร ควรขยายเวลารับสมัครให้นานขึ้น ควรมีการใส่หมายเลขโทรศัพท์ในข้อมูลการรับสมัครเพื่อแจ้งข่าวสารที่เปลี่ยนแปลง

1.2 การเลือกสนามสอบ การเปลี่ยนสถานที่สอบควรแจ้งทาง e-mail หรือทางโทรศัพท์ล่วงหน้า หากสนามสอบเต็มควรให้นักเรียนเลือกใหม่ด้วยตนเอง

2. ด้านการพัฒนาแบบทดสอบ

2.1. ด้านข้อสอบ ควรพิมพ์เนื้อเรื่องไว้ในหน้าที่คู่กันเพื่อสะดวกต่อการอ่านไม่ต้องพลิกหน้ากระดาษไปมา ควรใช้กระดาษพิมพ์ข้อสอบที่ไม่บางเกินไป กระดาษที่ใช้พิมพ์ข้อสอบควรเป็นสีขาว เพื่อให้ได้มองง่ายสบายตา โจทย์ที่เป็นตารางควรอยู่หน้าเดียวกัน จะได้ไม่ต้องพลิกหน้ากระดาษไปมา

2.2 คู่มือการจัดสอบ ควรมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแต่งกายที่สุภาพ หรือมีรูปภาพแสดง เพื่อให้คณะกรรมการผู้ปฏิบัติงาน ผู้เข้าสอบทั้งผู้ที่เป็นนักเรียนและผู้เข้าสอบอื่นๆ เข้าใจได้ตรงกัน

ข้อเสนอแนะต่อศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้านบุคลากร ในการประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติ ต้องเน้นย้ำให้กรรมการคุมสอบปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด งดทำกิจกรรมอื่น ไม่ควรคุยกัน งดคุยโทรศัพท์ เล่นโทรศัพท์ เพราะทำให้นักเรียนผู้เข้าสอบที่ทำข้อสอบเสียสมาธิ และนำผลการวิจัยในประเด็นนี้ เสนอให้คณะกรรมการคุมสอบและคณะทำงานทราบ

ด้านสถานที่ใช้สอบ ควรใช้สนามสอบที่ได้มาตรฐานเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน การสนามสอบในกรุงเทพ เลือกสนามที่สะดวกต่อการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้า ตรวจสอบสถานที่ ห้องสอบ โต๊ะที่ใช้สอบ ต้องมีความพร้อม เหมาะสมต่อการนั่งสอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยในกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับชั้นอื่นๆ และช่วงการสอบอื่นๆ เช่น ช่วงการจัดสอบ O-NET การสอบ GAT PAT ครั้งที่ 1
2. ศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ศึกษาความเที่ยงของการทดสอบ O-NET การสอบ GAT PAT จากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ และอาจมีผลกระทบต่อความเที่ยง เช่น สถานที่สอบ ช่วงเวลาที่สอบ บรรยากาศ อุณหภูมิ เสียงรบกวน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวรรณ พิรศักดิ์โสภณ ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย คณาจารย์ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา คณะกรรมการฝ่ายต่างๆประจำสนามสอบประกอบด้วยหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ และนักเรียนที่เข้าสอบซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในโรงเรียนที่เป็นสนามสอบจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม) โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี โรงเรียนกุนนทีรุทธาราม โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม และโรงเรียนนครนายกวิทยาคม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

รุ่งฤดี กล้าหาญ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
ขอบเขตของโครงการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
บทที่ 4 ผลการวิจัย	45

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	78
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	80
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ	84
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นมา ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยหรือ ทปอ. ได้มีมติให้เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบในการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา (Admissions) โดยปรับปรุงแก้ไขเป็นการให้พิจารณาจากผลการเรียนเฉลี่ยตลอดการศึกษาช่วงชั้นที่ 4 (GPAX) ผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ผลการสอบวิชาความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT) แทนที่ระบบเดิม (การรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย, www.wikipedia.org. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2556)

ผลคะแนนการสอบ O-NET และ GAT/ PAT จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาด้วยระบบกลาง (Admissions) นอกจากนี้ ทปอ. ได้มีมติเห็นชอบให้มีการจัดการระบบรับตรงโดยดำเนินการผ่านเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing - house) ซึ่งยึดหลักการและวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา ดำรงไว้ซึ่งเอกสิทธิ์ในการที่จะรับนักเรียนเข้าศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัย และนักเรียนมีสิทธิ์ที่จะเลือกเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่ตนสนใจ หรือมีความถนัด (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2556) การจัดการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาด้วยระบบกลางนั้น ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) ได้ขอความร่วมมือและมอบหมายให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ดำเนินการรับสมัคร จัดทำแบบทดสอบ และจัดการสอบในทุกภูมิภาคโดย สทศ. มอบหมายให้สถาบันอุดมศึกษาจำนวน 26 แห่งทั่วประเทศเป็นศูนย์สอบ และต้องดำเนินการจัดสอบตามมาตรฐานของ สทศ.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้เป็นศูนย์สอบส่วนกลาง ดำเนินการจัดการสอบ O-

NET ในระดับชั้นม.6 และ GAT/PAT ให้กับผู้สมัครที่เป็นนักเรียนชั้น ม.6 หรือเทียบเท่า หรือสำเร็จ การศึกษาแล้ว ซึ่งการจัดสอบในปี พ.ศ. 2557 นี้ นับเป็นปีที่ 5 ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานในการอำนวยการสอบ มีพื้นที่รับผิดชอบการจัดสอบในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ลพบุรี สระบุรี และนครนายก ซึ่งประกอบไปด้วยโรงเรียนที่เป็นสนามสอบจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์ สายน้ำผึ้ง กุณนทีรุทธาราม สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม) สุรศักดิ์มนตรี ศรีวิกรม์ ปทุมคงคา มัชฌมวัดธาตุทอง พิบูลวิทยาลัย พระ นารายณ์ สระบุรีวิทยาคม เสาไห้ และนครนายกวิทยาคม การสอบ GAT/PAT โดยศูนย์สอบมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประจำปีการศึกษา 2557 นี้ มีจำนวนนักเรียนผู้เข้าสอบรวม 60,294 คน จำนวน กรรมการกลางรวม 2405 คน โดยจัดสอบครั้งที่ 1 ในวันที่ 8-11 มีนาคม 2557 และจัดสอบครั้งที่ 2 ใน วันที่ 26-29 เมษายน 2557 การให้บริการการจัดสอบ โดยศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยาได้ดำเนินการอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานการทดสอบที่กำหนด ในคู่มือการจัดสอบสำหรับศูนย์สอบ สนามสอบ และกรรมการคุมสอบ (สถาบันทดสอบทางการศึกษา แห่งชาติ, 2556ก:9-12)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) กำหนดมาตรฐานการทดสอบ 5 ด้าน (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2556ข: 1) ได้แก่ 1) มาตรฐานการบริหารการทดสอบ 2) มาตรฐานบุคลากรด้านการทดสอบ 3) มาตรฐานการพัฒนาแบบทดสอบ 4) มาตรฐานการพิมพ์ การรับ/ส่ง การตรวจ และการประมวลผล และ 5) มาตรฐานการรายงานผล และการนำผลไปใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ การจัดระเบียบวิธีการทดสอบ บุคลากรที่ เกี่ยวข้องกับการทดสอบการพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การรายงานผลและการนำผลไปใช้ มี มาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

ทั้งนี้มาตรฐานการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยตรง คือ มาตรฐานการบริหารการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า ระบบการบริหารการ ทดสอบมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในระดับชาติ และ ระดับนานาชาติ

ศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้บริหารจัดการทดสอบตามมาตรฐานของ สทศ. สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. เตรียมการจัดการทดสอบ โดย

1.1 สำรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อจัดหาโรงเรียนที่จะใช้เป็นสนามสอบ และประสานขอข้อมูล ห้องเรียนเพื่อจัดที่นั่งสอบ แล้วนำเสนอส่งเข้าระบบ ใน website ของ สทศ.

1.2 แต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบ

1.3 ประสาน สทศ. กำหนดวันรับแบบทดสอบ กระจายคำตอบ เอกสารจัดสอบและอุปกรณ์ การจัดสอบ

1.4 จัดเตรียมสถานที่สำหรับเก็บรักษาแบบทดสอบและกระจายคำตอบ ก่อนกระจายไปยัง สนามสอบ

1.5 ประสานงานกับสนามสอบ เพื่อเตรียมการจัดการทดสอบ

1.6 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ

2. ควบคุมการใช้จ่าย เช่น รับเงินจัดสรรการจัดสอบจาก สทศ. เก็บรวบรวมหลักฐานด้านการเงิน และทำสรุปค่าใช้จ่ายส่ง สทศ.

3. กำกับดูแลการจัดการทดสอบ โดย

3.1 ส่งผู้แทนศูนย์สอบที่สามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ ประจำทุกสนามสอบ

3.2 กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการจัดสอบของสนามสอบให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามแนวปฏิบัติของ สทศ.

3.3 กำชับให้สนามสอบปฏิบัติตามระเบียบการเข้าห้องสอบอย่างเข้มงวด

4. จัดเรียงกระดาษคำตอบ และส่งเอกสารจัดสอบให้เจ้าหน้าที่ สทศ.

5. ส่งรายงานผลการดำเนินงาน และส่งสรุปค่าใช้จ่ายให้ สทศ.

จึงเห็นได้ว่า การให้บริการการจัดสอบนั้น เมื่อสำนักทดสอบฯ รับเอกสารจัดสอบจากเจ้าหน้าที่ ของ สทศ. แล้ว สำนักทดสอบฯ ในฐานะศูนย์สอบที่มีหน้าที่กำกับดูแลสนามสอบของมหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ มีกระบวนการดำเนินการในขั้นต่อไปที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ เป็นกรรมการในแต่ละฝ่ายในสนามสอบ รวมทั้งนักเรียนที่เข้าสอบ ซึ่งการดำเนินการจัดสอบที่ผ่านมา

นั้น เมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ สำนักทดสอบฯ ได้รายงานผลการดำเนินการ ระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบต่อ สทศ. โดยตรวจรายการตามคู่มือการตรวจสอบในด้านแนวปฏิบัติตามขั้นตอนในการดำเนินการ ว่าเป็นไปตามแนวปฏิบัติหรือไม่ ทั้งนี้สำนักทดสอบฯ ยังไม่เคยทำการประเมินมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายในระดับสนามสอบ รวมทั้งนักเรียนผู้เข้าสอบ เพื่อติดตามสภาพปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน การประเมินความเหมาะสมด้านต่างๆ และความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา และเป็นบุคคลหนึ่งในคณะทำงานบริการการสอบประจำศูนย์สอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสนใจศึกษาดูตามประเมินมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบ โดยติดตามประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ ประเมินกระบวนการดำเนินการให้บริการสอบ และประเมินผลผลิตของการบริหารการทดสอบ เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความยุติธรรม โปร่งใส และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อประเมินระดับความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. เพื่อประเมินผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ข้อมูลสารสนเทศในด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ กระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ ผลผลิตของการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นสารสนเทศสำคัญที่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และ ศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถนำไปใช้ดำเนินการวางแผนปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในระยะต่อไป เพื่อให้การบริหารจัดการการทดสอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ ใช้กรอบแนวคิดในการประเมิน จากการบูรณาการรูปแบบการประเมิน ของ Provus (1969), Stufflebeam (1971) และ Stake (1976) โดยประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ 2) ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ ได้แก่ การประสานงานระหว่างสนามสอบกับศูนย์สอบ การดำเนินการบริหารการสอบ และ 3) ผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบด้านกระบวนการรับสมัครสอบ กระบวนการดำเนินการสอบ และความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ และนักเรียนที่เข้าสอบ

3. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล คือ ช่วงที่จัดสอบ GAT/PAT ครั้งที่ 2 ในวันที่ 26-29 เมษายน พ.ศ.2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มาตรฐานการบริหารการทดสอบ หมายถึง มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่าระบบการบริหารการทดสอบมีความเหมาะสม ชัดเจน ถูกต้อง สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในระดับชาติ และระดับนานาชาติ ซึ่งครอบคลุมด้าน

มาตรฐานด้านการจัดสอบ หมายถึง มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า การจัดสอบได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือสทศ. มีความเหมาะสม คำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอบ และได้กำหนดข้อตกลงในการดำเนินการสอบอย่างเป็นการ

มาตรฐานบุคลากรด้านการทดสอบ หมายถึง มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบมีคุณภาพ คุณสมบัติน และหน้าที่ตามมาตรฐานสากล

มาตรฐานการรับ/ส่ง แบบทดสอบ หมายถึง มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า การรับ/ส่ง แบบทดสอบได้ดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน มีมาตรการด้านความปลอดภัย และมีการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม และการรายงานผล มีความถูกต้อง

2. ระบบการบริหารการทดสอบ หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดสอบ ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ 2) กระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ และ 3) ผลผลิตของการบริหารการทดสอบ

3. การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบ หมายถึง การพิจารณาตัดสินข้อมูลต่างๆ ของระบบการบริหารการทดสอบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยประเมินระบบการบริหารการทดสอบด้าน

3.1 ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) ทรัพยากร ได้แก่ คู่มือการจัดสอบ แบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น 2) บุคลากร ได้แก่ ตัวแทนศูนย์สอบ หัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน โดยประเมินความรู้ และการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) งบประมาณ ได้แก่ งบประมาณด้านค่าใช้จ่าย และค่าตอบแทนต่างๆ 4) สภาพแวดล้อมในการจัดทดสอบ ได้แก่ สถานที่ใช้จัดสอบ และบรรยากาศในห้องสอบ โดยประเมินว่าปัจจัยนำเข้าด้านต่างๆ มีความถูกต้อง เหมาะสมพร้อมที่จะทำให้การบริหารการทดสอบสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น โรงเรียนที่จะใช้เป็นสนามสอบ การแต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบ สถานที่สำหรับเก็บรักษาแบบทดสอบ และกระดาษคำตอบให้ปลอดภัยและรัดกุม การประสานงานกับสนามสอบ เพื่อเตรียมการจัดการทดสอบ การเตรียมห้องสอบ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับการทดสอบ การจัดสรรการจัดสอบจาก สทศ. การเก็บรวบรวมหลักฐานด้านการเงิน และทำสรุปค่าใช้จ่ายส่ง สทศ.

3.2 กระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ หรือ ขั้นตอนในการจัดการทดสอบ ได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) คำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอบ ได้กำหนดข้อตกลงในการดำเนินการสอบอย่างเป็นทางการ โดยมีความเหมาะสมความสะดวกเพียงพอ และความพร้อมที่จะทำให้การจัดการสอบสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามแนวปฏิบัติในคู่มือและตรงตามมาตรฐานการทดสอบ

3.3 ผลผลิตของการบริหารการทดสอบ พิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการทดสอบ ในด้านความรู้สึก และเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ในการใช้บริการการสอบที่อยากให้ เป็น หรือคาดหวังกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

4. สนามสอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง สนามสอบของโรงเรียนต่างๆ ที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา เป็นหน่วยงานในการอำนวยความสะดวก ซึ่งประกอบไปด้วยโรงเรียนที่เป็นสนามสอบจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์ สายน้ำผึ้ง กุณนทีรุทธาราม สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม) สุรศักดิ์มนตรี ศรีวิกรม์ ปทุมคงคา มัชฌมวัดธาตุทอง พิบูลวิทยาลัย พระนารายณ์ สระบุรี เสาไห้ และนครนายก

5. การทดสอบ หมายถึง การสอบ GAT/PAT ซึ่งคะแนนจากการสอบใช้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการคัดเลือก โดยการสอบ GAT คือ การสอบความถนัดทั่วไป (GAT : General Aptitude Test) เป็นการวัดศักยภาพในการเรียนในมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ แยกได้ 2 ส่วน คือ

1) ความสามารถในการอ่าน เขียน คิดวิเคราะห์ และแก้โจทย์ปัญหา 2) ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ การสอบ PAT คือ การสอบความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (PAT :Professional and Academic Aptitude Test) เป็นการทดสอบความรู้ที่เป็นพื้นฐานที่จะเรียนต่อในวิชาชีพนั้นๆ กับศักยภาพที่จะเรียนในวิชาชีพนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จ

6. การบริหารการทดสอบ หมายถึง การที่สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำแบบทดสอบ GAT/ PAT จาก สทศ. แล้วส่งมอบให้สนามสอบนำแบบทดสอบ GAT/ PAT ไปใช้ดำเนินการสอบแก่นักเรียนที่สมัครเพื่อเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยคุณสมบัติของ

ผู้เข้าสอบและขั้นตอนต่างๆในการจัดการสอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการสอบที่ สทศ.ได้
กำหนดไว้ในคู่มือ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: กรณีศึกษาศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย
 2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบ
 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียดของเนื้อหาสาระในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (<http://www.cuas.or.th/info.html>, 2556 ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2556) เป็นระบบการรับบุคคลที่สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เพื่อเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทั้งสถาบันของรัฐและเอกชน โดยระบบการรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่มหาวิทยาลัยต่างๆ จัดสอบกันเอง มาเป็นระบบที่ใช้การสอบคัดเลือก ซึ่งเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า "การสอบเอ็นทรานซ์" แล้วมาเปลี่ยนเป็นระบบกลาง (Admissions) ซึ่งเริ่มเมื่อปีการศึกษา 2549 เป็นการคัดเลือกด้วยระบบ Admissions ระยะที่ 1

ระบบการรับเข้ากลาง (Admissions) ระยะที่ 1 ปีการศึกษา 2549-2552

ภายหลังเกิดความไม่พึงประสงค์จากการใช้ระบบคัดเลือกแบบเดิม ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) ร่วมกับ [สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา](#) ได้พิจารณาระบบการรับเข้าบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระบบใหม่ โดยมีเจตนารมณ์เพื่อลดการสอบแข่งขัน แล้วมาใช้ระบบการ

พิจารณาผลการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และการสอบวัดผลในหลักสูตร จึงเกิดระบบการรับเข้าบุคคลเข้าศึกษาระบบกลาง หรือระบบแอดมิชชันส์ เป็นระบบการคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาใน [สถาบันอุดมศึกษา](#) ที่นำมาใช้แทนระบบเอ็นทรานซ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 (ปีการศึกษา 2548) โดยระบบนี้ให้น้ำหนักกับผลการเรียนตลอดช่วงชั้นที่ 4 (ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) มาพิจารณาเพิ่มขึ้น และไม่เน้นการใช้ผลคะแนนสอบเป็นหลักเหมือนกับระบบเอ็นทรานซ์

การคัดเลือกด้วยระบบ Admissions ระยะที่ 2 พ.ศ. 2553

ในช่วงที่ทำการคัดเลือกด้วยระบบ Admissions ซึ่งเริ่มเมื่อปีการศึกษา 2549 มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้วิพากษ์วิจารณ์ว่ามีการให้สัดส่วนผลการเรียนมากเกินไป การรับเข้าศึกษาด้วยระบบ Admissions มีเป้าหมายว่า ถ้าดำเนินการได้เต็มรูปแบบจะต้องถึงจุดที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณารับเข้าและประกาศเกณฑ์ดังกล่าวให้ทราบทั่วกัน นักเรียนหรือผู้ประสงค์จะสมัครเข้าศึกษาต่อ ณ สถาบันอุดมศึกษาแห่งใด จะต้องนำคะแนนผลการสอบที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติจัดสอบเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันและต้องไม่เพิ่มภาระแก่นักเรียน โดยนักเรียนจะนำคะแนนไปยื่นสมัคร ณ หน่วยคัดเลือกกลางที่มีกลไกดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในความยุติธรรม โปร่งใส และมีธรรมาภิบาลเป็นผู้ทำหน้าที่คัดเลือกให้มีการปรับระบบการสอบคัดเลือก ดังนั้นในปีการศึกษา 2553 ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยได้มอบให้ กลุ่มเสวนา Admissions และ Assessment ดำเนินการ โดยมีหลักการตามที่ ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยเห็นชอบคือ ให้พิจารณานำผลการเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และการสอบ Aptitude Test เป็นองค์ประกอบของการคัดเลือก ผลการเรียนประกอบด้วย GPAX และผลการสอบ O-NET ส่วนการสอบ Aptitude Test จะแทนที่การสอบ A-NET และ/วิชาเฉพาะ เนื่องจากหลักการของ Aptitude Test เป็นการทดสอบความถนัดทางการเรียน ซึ่งไม่เน้นเนื้อหาวิชา จึงสามารถจัดสอบได้หลายครั้งในแต่ละปี ได้องค์ประกอบการคัดเลือกฯ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPAX) ค่าน้ำหนัก 20 %
2. ผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ค่าน้ำหนัก 30%
3. ผลการทดสอบความถนัดทั่วไป (GAT) ค่าน้ำหนัก 10-50%
4. ผลการทดสอบความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (PAT) ค่าน้ำหนัก 0-40%

วัตถุประสงค์ของการใช้ระบบกลาง

1. เพื่อให้สถาบันการศึกษา ได้ผู้เรียนที่มีความรู้ ความสามารถ ตรงตามคณะและสาขาที่เรียน

2. เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้เป็นไปตามปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการศึกษา

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์สอบ

จะต้องเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้น ม.6 หรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับชั้น ม.6 ขึ้นไป

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบ ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบ ขั้นตอนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) และข้อกำหนดด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบของต่างประเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบ

สัวน สายยศและอังคณา สายยศ (2543: 14) ได้กล่าวเกี่ยวกับ การทดสอบ สรุปได้ว่า การทดสอบ (Testing) หมายถึง การนำแบบทดสอบซึ่งสร้างขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและมีระบบไปตรวจสอบตัวอย่างของคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการวัด การทดสอบจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยข้อสอบหรือแบบทดสอบเป็นเครื่องมือ แบบทดสอบเป็นชุดของข้อคำถามที่สร้างขึ้นมาอย่างมีระบบ ทั้งในด้านระบบเนื้อหา วิธีดำเนินการสอบ และระบบในการให้คะแนน แบบทดสอบจำแนกได้หลายประเภท ตามจุดมุ่งหมายของการสอบ

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน

ความหมายของมาตรฐาน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2547: 83) ได้ให้ความหมายของ มาตรฐาน ว่า หมายถึง คุณลักษณะหรือระดับที่ถือเป็นคุณภาพ ความสำเร็จหรือความเหมาะสมอันเป็นที่ยอมรับกันทางวิชาชีพ

ประเวศ ยอดยิ่ง (2542:13) กล่าวว่า มาตรฐาน หมายถึง ข้อกำหนดด้านเทคนิคหรือกฎเกณฑ์ของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการยอมรับของกลุ่มคนต่าง ๆ ที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้น

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2541: 5) กล่าวว่า มาตรฐาน หมายถึง การกำหนดเป็นการล่วงหน้าไว้ให้กับ สิ่ง 2 สิ่งต่อไปนี้ เพื่อให้มีผลในทางนำไปปฏิบัติ

1. มาตรฐานที่เกิดจากข้อตกลงหรือพันธะร่วมที่ยอมรับระหว่างผู้ผลิต/ผู้บริการหรือระหว่างประเทศหรือระดับชาติ จะเป็นคุณสมบัติทางกายภาพของผลิตภัณฑ์นั้นๆ หรือบริการนั้นๆ มาตรฐานประเภทนี้เปลี่ยนแปลงยาก ถ้าจะเปลี่ยนต้องใช้เงินกว่าจะมีการยกเลิกหรือกำหนดขึ้นใหม่ทดแทน

2. มาตรฐานที่เกิดจากเกณฑ์เฉลี่ย สมรรถนะของพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน หรือเกิดจากข้อกำหนดด้านวิธีการหรือการทำงานที่มีรูปแบบแน่นอน มาตรฐานประเภทนี้เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เมื่อสถานการณ์หรือปัจจัยกระทบเปลี่ยนแปลงมาตรฐานที่ดีต้องเป็นมาตรฐานที่ก้าวหน้า เน้นย้ำการพัฒนา/ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเท่านั้น

สรุปได้ว่ามาตรฐาน หมายถึง คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือแนวปฏิบัติ ที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดร่วมกันทางวิชาชีพ เพื่อให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

สำหรับมาตรฐานการให้บริการ สมิต สัมภูกร (2550:97) กล่าวว่า การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ จะทำให้ผู้ให้บริการ มีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวัง ให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นเรื่อยๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการตลาด

ความหมายของการบริหาร

ผู้วิจัย สรุปแนวคิดของ Griffin(1999: 6) เกี่ยวกับการบริหารได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล โดยมีโครงสร้าง การประสานงาน หลักการ ที่ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management)

Certo(2006) ได้สรุป ลักษณะของการบริหารไว้ ดังนี้

1. การบริหาร เป็นกระบวนการหนึ่งหรือหลายๆ กระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องและต่อเนื่องกันในกิจกรรม

2. การบริหารมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. การบริหาร มุ่งสู่เป้าหมายได้จากการร่วมมือทำงานและจากการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง อื่นๆ ขององค์การ

กระบวนการบริหาร

การบริหารเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ให้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) ครอบคลุมถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาด เหมาะสมและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า บทบาทสำคัญของผู้บริหารคือการนำพาองค์การ ไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารมีหน้าที่รวบรวมและจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยใช้กระบวนการบริหารที่ดี

กระบวนการบริหาร เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวล ผลักดัน และกำกับ ให้ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นทรัพยากรการจัดการประเภทต่างๆ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การเข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการและการฝึกฝนให้มีทักษะสูงขึ้น จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ กิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหาร มีดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้งและจัดวางทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์การ

3. การนำและสั่งการ (Leading and Directing) หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในการที่จะให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการ และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์การคาดหวัง และกำหนดไว้

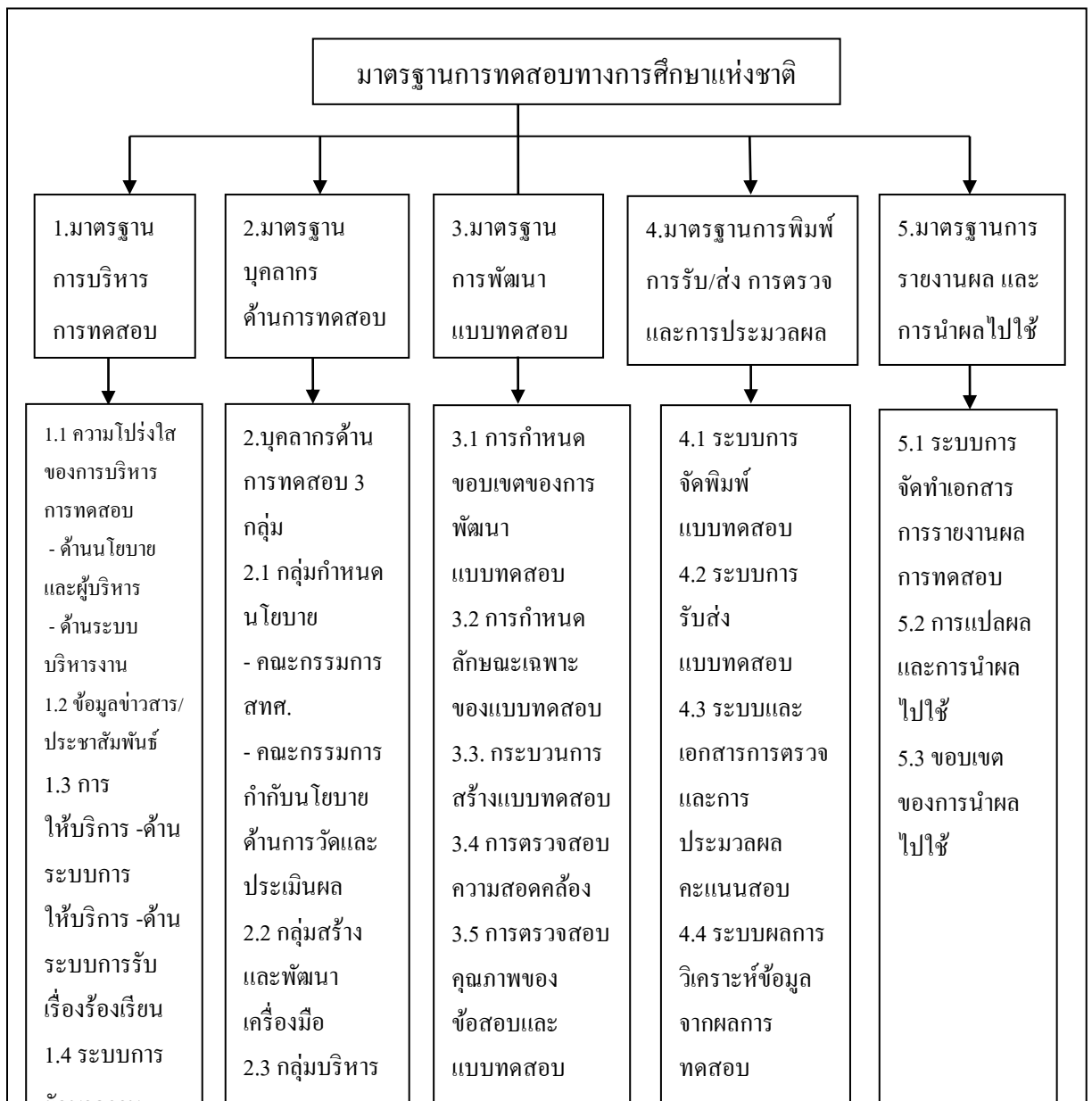
จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า มาตรฐานการบริหารการทดสอบ หมายถึง ข้อกำหนดทางบริหาร การสอบที่เกิดจากการตกลงร่วมกัน มีรูปแบบแน่นอน ซึ่งถูกกำหนดเป็นการล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยมีโครงสร้าง การประสานงาน หลักการ ที่

ชัดเจน เพื่อให้การบริหารการทดสอบบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาทางการศึกษาแห่งชาติ

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดทำมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ การจัดระบบวิธีการสอบ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ การพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การรายงานผล และการนำผลไปใช้ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และระดับนานาชาติ โดยมีคณะกรรมการยกร่างการกำหนดมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษา ทำหน้าที่กำหนดขอบเขต และรายละเอียดของมาตรฐานแต่ละด้าน เพื่อให้ครอบคลุมโครงสร้างและการดำเนินงานของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรมได้

ผู้วิจัย สรุปโครงสร้างมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ แสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

โดยมาตรฐานที่จัดทำขึ้น 5 ด้าน สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2556ข.)

1. มาตรฐานการบริหารการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่า ระบบการบริหารการทดสอบมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในระดับชาติ และระดับนานาชาติ

2. มาตรฐานบุคลากรด้านการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบมีคุณภาพ คุณสมบัติ และหน้าที่ตามมาตรฐานสากล

3. มาตรฐานการพัฒนาแบบทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อประกันคุณภาพว่า แบบทดสอบที่ใช้ในการวัดและประเมิน มีการพัฒนาอย่างมีระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเชื่อถือได้ มีสานสนเทศเชิงประจักษ์ และเป็นแบบทดสอบที่มีคุณภาพด้านความตรง ความเที่ยง และมีความยุติธรรม

4. มาตรฐานการพิมพ์ การรับ/ส่ง การตรวจ และการประมวลผล เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า ระบบการพิมพ์แบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีการควบคุมและกำกับ การดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน มีมาตรการด้านความปลอดภัยและมีการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม มีกระบวนการตรวจให้คะแนนที่ถูกต้อง มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ มีการรายงานผลด้วยคะแนนที่มีความหมาย และมีการแปลคะแนนอย่างเหมาะสม เทียบเคียงกับผลการทดสอบแต่ละครั้ง/ปี

5. มาตรฐานการรายงานผล และการนำผลไปใช้ เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า การรายงานผล และการนำผลไปใช้มีความถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม

จากมาตรฐานทั้ง 5 ด้านดังกล่าว มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยตรงในการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ได้แก่ มาตรฐานการบริหารการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่าระบบการบริหารการทดสอบมีความเหมาะสม ชัดเจน ถูกต้อง สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในระดับชาติ และระดับนานาชาติ ซึ่งครอบคลุมด้าน 1) การจัดสอบ เพื่อการประกันคุณภาพว่า การจัดสอบได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือสทศ. มีความเหมาะสม คำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอบ และได้กำหนดข้อตกลงในการดำเนินการสอบอย่างเป็นการ 2) บุคลากรด้านการทดสอบ เป็นการประกันคุณภาพว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบมีคุณภาพ คุณสมบัติ และหน้าที่ตามมาตรฐานสากล 3) การรับ/ส่ง แบบทดสอบ เป็นการประกันคุณภาพว่า การรับ/ส่ง แบบทดสอบได้ดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน มีมาตรการด้านความปลอดภัย และมีการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม และการรายงานผล มีความถูกต้อง ซึ่งสทศ. กำหนดจุดมุ่งหมาย และขอบเขตระบบงานของมาตรฐานการบริหารการทดสอบ ดังนี้

1. เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการการทดสอบที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง
2. เพื่อให้ระบบการบริหารการทดสอบมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และมีมาตรฐานเชื่อถือได้ในระดับชาติ และระดับสากล

มาตรฐานการบริหารการทดสอบ มีมาตรฐานย่อย ดังนี้

1. ความโปร่งใสของการบริหารการทดสอบ ได้แก่
 - 1.1 ด้านนโยบายและผู้บริหาร

1.2 ด้านระบบบริหารงานของคณะทำงานดำเนินการทดสอบทางการศึกษา

2 ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์

2.1 ข้อมูลข่าวสาร โดยมีระบบและกลไกเกี่ยวกับข่าวสารการทดสอบ มีระเบียบที่ชัดเจนของการเปิดเผยข้อมูลการทดสอบ มีการเตรียมความพร้อมของข้อมูลการทดสอบ และมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการทดสอบ

2.2 การประชาสัมพันธ์ โดยมีระบบการบริหารการประชาสัมพันธ์ มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์และคู่มือการตรวจสอบ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการทดสอบเชิงรุกทุกรูปแบบ

3. การให้บริการ ได้แก่

3.1 ด้านระบบการให้บริการ โดยมีการกำหนดมาตรฐานและระบบการให้บริการ และมีผู้รับผิดชอบโดยตรง ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการบนเว็บไซต์ของ สทศ. และมีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

3.2 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีการกำหนดหน่วยงานและมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน และมีความหลากหลายของช่องทางการร้องเรียน

4. การรักษาความปลอดภัยของข้อสอบ โดยกำหนดระบบและวิธีการปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด มีระบบการดำเนินการพัฒนาการสอบกับ เอกสารและวัสดุทุกชิ้น และมีระบบการจัดเก็บ การนำไปใช้ และการเคลื่อนย้ายเอกสารปกปิดประเภทสื่อวัตถุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คุณสมบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดส่งข้อสอบ

การจัดส่งข้อสอบถือเป็นกระบวนการของ Logistics ที่สำคัญมาก ผู้ที่จัดการขั้นตอนนี้ได้ดีจะต้องมีความรู้ความสามารถ ดังนี้

1. มีความระมัดระวังถึงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเป็นอย่างสูง
2. ให้ความสำคัญกับความถูกต้องและตรงต่อเวลา
3. ให้ความสำคัญกับเอกสาร และมีความรับผิดชอบเป็นอย่างสูง
4. ติดตามและติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา
5. เสียสละและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา การทำงาน
6. คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

ผู้คุมสอบ

ดังนี้

เป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างข้อสอบและผู้สอบ จึงต้องมีคุณสมบัติเฉพาะด้าน

1. ตรงต่อเวลา
2. เก็บรักษาความลับได้เป็นอย่างดี
3. มีความละเอียดถี่ถ้วน และให้ความสำคัญกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. คำนึงผลที่ได้เป็นสำคัญ

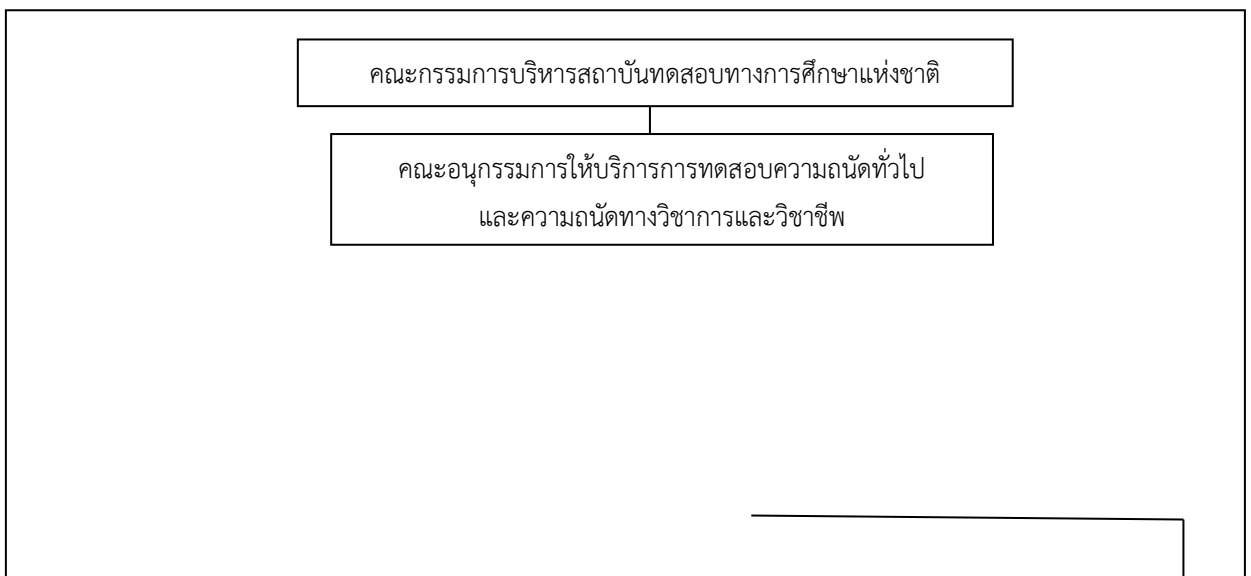
ผู้ควบคุมคุณภาพการทดสอบ

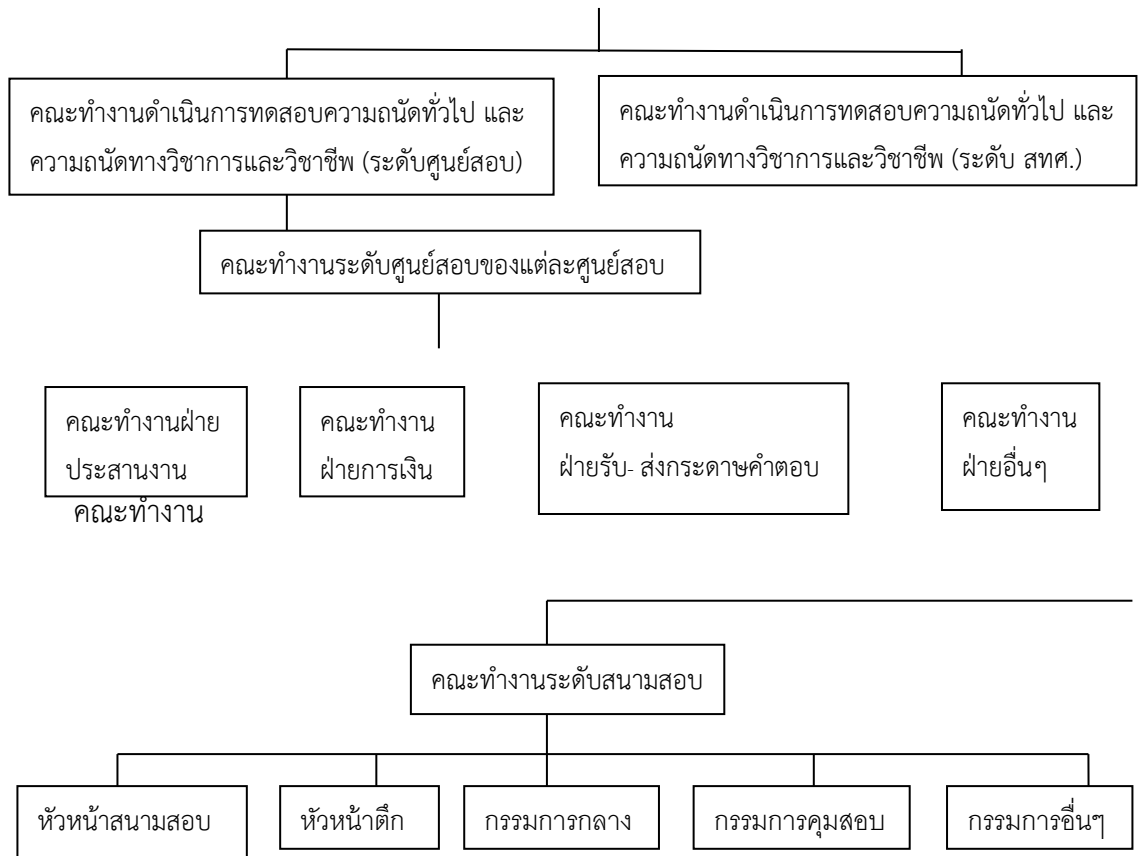
บุคลากรกลุ่มนี้ทำหน้าที่ควบคุมการทดสอบในทุกระดับขั้นตอน เพื่อป้องกันการทุจริตและควบคุมให้ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรกลุ่มนี้จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความไว (Sensitive) ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
2. มีความระมัดระวังและวางแผนป้องกันสิ่งที่เกิดขึ้น
3. ตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
4. ติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา
5. รักษาความลับของการปฏิบัติงาน
6. รายงานผลได้อย่างเที่ยงตรงต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการ และดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษา และการจัดการทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติ และนานาชาติ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีโครงสร้างการบริหารงานการทดสอบ ดังนี้

โครงสร้างการบริหารงาน GAT PAT





นอกจากนี้ เพื่อให้การ

ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน GAT/ PAT

ที่มา : คู่มือการจัดสอบ GAT/ PAT ประจำปีการศึกษา 2557;4)

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินงาน การบริหารการทดสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงบริหารการทดสอบ โดยมีคู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เข้าใจตรงกัน มีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง และได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ

ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญ เนื้อหาสาระในคู่มือการจัดสอบประกอบด้วย

1. องค์ประกอบวิชา
2. โครงสร้างการบริหารงาน
3. บทบาทและหน้าที่ของศูนย์สอบ
4. บทบาทและหน้าที่ของสนามสอบ / กรรมการคุมสอบ

5. แนวปฏิบัติในกรณีต่างๆ เช่น กรณีกระดาษคำตอบไม่ตรงกับข้อมูลจริงของผู้เข้าสอบ กรณีที่มีผู้มีสิทธิ์สอบขาดสอบ กรณีกระดาษคำตอบชำรุด ฉีกขาด หรือเสียหาย กรณีมีผู้เข้าสอบกรณีพิเศษ การแจกแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ กรณีวิชาที่มีลักษณะพิเศษ การจัดสอบให้ผู้มีสิทธิ์สอบที่มีความต้องการพิเศษ และตัวอย่างการประชาสัมพันธ์การจัดสอบที่สนามสอบ

6. แบบบันทึกข้อมูลและแบบตรวจสอบรายการ

บทบาทหน้าที่ของศูนย์สอบ ได้แก่ เตรียมการจัดการทดสอบ ควบคุมค่าใช้จ่าย กำกับดูแลการจัดการทดสอบ จัดเรียงกระดาษคำตอบและส่งมอบ สทศ. และเสนอรายงานสรุปต่อ สทศ. ผู้วิจัยสรุปบทบาทและหน้าที่ของศูนย์สอบในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การจัดสนามสอบ ศูนย์สอบพิจารณาเลือกโรงเรียนในกลุ่มที่มีความเหมาะสมเป็นสนามสอบ

2. การแต่งตั้งผู้สังเกตการณ์สอบประจำสนามสอบ ไปประจำที่สนามสอบ โดยศูนย์สอบพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เป็นผู้สังเกตการณ์สอบประจำสนามสอบ ใช้อัตราจำนวนผู้สังเกตการณ์สอบประจำสนามสอบ 1 คนต่อจำนวน 5 ห้องสอบ

3. การแต่งตั้งคณะกรรมการระดับสนามสอบ

ศูนย์สอบแต่งตั้งคณะกรรมการระดับสนามสอบ ตำแหน่งหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง และกรรมการคุมสอบ

4. การรับ-ส่งกล่องแบบทดสอบและกล่องกระดาษคำตอบ ศูนย์สอบส่งมอบกล่องบรรจุแบบทดสอบและกล่องกระดาษคำตอบให้สนามสอบในตอนเช้าวันสอบ และแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบ ดูแลความปลอดภัย หลังจากเสร็จสิ้นการสอบในแต่ละวัน ให้หัวหน้าสนามสอบและผู้สังเกตการณ์สอบประจำสนามสอบนำกล่องบรรจุของกระดาษคำตอบ พร้อมเอกสารประกอบการสอบส่งมอบให้ศูนย์สอบภายใน 2 ชั่วโมง หลังเสร็จสิ้นการสอบ หากไม่สามารถดำเนินการได้ต้องรายงานศูนย์สอบ

5. กล่องบรรจุแบบทดสอบและกล่องกระดาษคำตอบ

กล่องบรรจุแบบทดสอบต้องปิดแน่นหนาแล้วปิดทับด้วยกระดาษกาวเฉพาะของ สทศ. และมัดด้วยสายรัดเฉพาะของ สทศ. โดย สทศ. อนุญาตให้หัวหน้าสนามสอบเปิดกล่องบรรจุแบบทดสอบได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมงก่อนถึงเวลาสอบ ต่อหน้าผู้สังเกตการณ์การสอบประจำสนามสอบ

6. จำนวนชุดข้อสอบที่ใช้

ข้อสอบแต่ละวิชามีจำนวนแยกเป็นชุด ในแต่ละชุดจะมีการจัดเรียงลำดับข้อที่แตกต่างกัน โดยได้จัดสลับชุดข้อสอบไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว กรรมการคุมสอบต้องแจกเป็นรูปตัว U ตามที่ สทศ. กำหนด

7. การแต่งตั้งตัวแทน สทศ. ประจำสนามสอบ

ในวันสอบจะมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าสังเกตการปฏิบัติงานของสนามสอบและรายงานผลให้สถาบันทดสอบฯ ทราบ

8. การติดตามการบริหารการทดสอบ

สทศ.ร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัด ในการติดตามการบริหารการทดสอบตามมาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยคณะทำงานจะเข้าตรวจเยี่ยมศูนย์สอบและสนามสอบ ในช่วงก่อนวันสอบ วันสอบและหลังวันสอบ

9. การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เรื่องความไม่โปร่งใสในการสอบ

สทศ.เปิดช่องทางรับแจ้งเรื่องร้องเรียนในความไม่โปร่งใสในการสอบ 4 ช่องทาง คือ

1. สายตรงผู้บริหาร
2. จดหมาย
3. E-mail : testing@niets.or.th หรือ webmaster@niets.or.th
4. call center 0-2217-3800

บทบาทหน้าที่ของสนามสอบ

เตรียมการจัดการทดสอบ โดยดำเนินการดังนี้

1. ให้ข้อมูลเรื่องอาคาร ห้องเรียนที่จะจัดสอบแก่ศูนย์สอบ เพื่อให้ศูนย์สอบนำเข้าระบบฐานข้อมูลของสทศ.
2. เสนอชื่อคณาจารย์และบุคลากรในสนามสอบให้ศูนย์สอบอนุมัติแต่งตั้งเป็นคณะทำงานประจำศูนย์สอบ
3. เตรียมสถานที่สอบ ประชาสัมพันธ์การสอบ ผังที่นั่งสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าสอบ
4. เตรียมความพร้อมของห้องสอบ ติดผังที่นั่ง และรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ
5. ประสานการรับเอกสารเกี่ยวกับการจัดการทดสอบจากศูนย์สอบ จัดเก็บรักษาความปลอดภัยของแบบทดสอบ

กำกับดูแลการจัดการทดสอบ

1. ดำเนินการจัดการทดสอบให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปตามแนวปฏิบัติในคู่มือ และตรงตามมาตรฐานการทดสอบ
2. ปฏิบัติตามระเบียบการเข้าห้องสอบอย่างเข้มงวด และสอดส่องการทุจริตในการสอบอย่างเคร่งครัด

การจัดเรียงกระดาษคำตอบและส่งมอบให้ศูนย์สอบ

หลังสอบเสร็จแต่ละวิชา ต้องดำเนินการ มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. กรรมการคุมสอบเก็บ นับกระดาษคำตอบ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ส่งมอบให้กรรมการกลาง

2. กรรมการกลาง ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน

3. เรียงซองกระดาษคำตอบกลับตามลำดับห้องสอบแยกเป็นรายวิชา บรรจุใส่กล่องส่งมอบให้ศูนย์สอบ

4. เก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดสอบส่งมอบให้ศูนย์สอบ

การเสนอรายงานสรุปให้ศูนย์สอบ

1. เสนอรายงานผู้กระทำผิดระเบียบการสอบ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์สอบ พร้อมส่งมอบกระดาษคำตอบ

2. เสนอรายงานผลการดำเนินการจัดการทดสอบระดับสนามสอบ

3. เสนอสรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดการทดสอบระดับสนามสอบ

รายงานผลการดำเนินการระดับศูนย์สอบ

ขั้นตอนในการดำเนินการ

ก่อนการสอบ

1. การประสานงานกับสนามสอบ ในเรื่องข้อมูลห้องสอบ การแต่งตั้งคณะทำงานประจำสนามสอบ การเตรียมการจัดสอบ และการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการจัดสอบ

2. การเบิกจ่ายเงินจัดสรรเพื่อการจัดสอบ

3. การรับ-ส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ได้แก่ การรับจาก สทศ.และการส่งจากศูนย์สอบไปยังสนามสอบ

4. การจัดเก็บรักษาแบบทดสอบ/กระดาษคำตอบ

5. การประชาสัมพันธ์การสอบ

ระหว่างการจัดสอบ

1. การดำเนินการจัดสอบ

2. การควบคุมการจัดสอบ การส่งกระดาษคำตอบให้ศูนย์สอบ

รายงานผลการดำเนินการระดับสนามสอบ

ขั้นตอนในการดำเนินการ

ก่อนการสอบ

1. การประสานงานกับศูนย์สอบ ในด้าน
 - ข้อมูลสนามสอบ/ ห้องสอบ
 - การแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสนามสอบ
 - การเตรียมการจัดสอบ
 - การจัดสรรค่าใช้จ่ายในการจัดสอบ
2. การรับ-ส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ
 - การส่งจากศูนย์สอบไปยังสนามสอบ
3. การประชาสัมพันธ์การสอบ

ระหว่างการจัดสอบ

- การดำเนินการจัดสอบของสนามสอบ
- การปฏิบัติงานของคณะกรรมการประจำสนามสอบ
- การควบคุมการจัดสอบของสนามสอบ
- การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดสอบ

หลังเสร็จสิ้นการสอบ

1. การตรวจสอบความถูกต้อง
2. การส่งมอบกระดาษคำตอบให้ศูนย์สอบ
3. การรายงานการดำเนินงานและสรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

บทบาทและหน้าที่ของกรรมการคุมสอบ

ก่อนวันสอบ

1. เข้าร่วมประชุมชี้แจงที่ศูนย์สอบ/สนามสอบ เพื่อฟังคำชี้แจง และแนวปฏิบัติในการดำเนินการคุมสอบ

2. ศึกษาคู่มือการจัดสอบสำหรับศูนย์สอบ/สนามสอบให้เข้าใจ และนำไปถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
3. ตรวจสอบวันที่ต้องมาปฏิบัติงาน

ในวันสอบ

ก่อนถึงเวลาสอบ 30 นาที

1. รายงานตัวต่อหัวหน้าสนามสอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบกำกับดูแล
2. รับมอบแบบทดสอบ กระดาษคำตอบตัวจริง ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบจากกรรมการกลาง และตรวจสอบบรรจุแบบทดสอบว่าต้องไม่ชำรุดและไม่มีการเปิดซองก่อน
3. ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องสอบ

ก่อนถึงเวลาสอบ 15 นาที

ยื่นประจำที่หน้าประตูห้องสอบ เปิดให้เข้าเพียงประตูเดียว และตรวจสอบ

1. หลักฐานการเข้าห้องสอบของผู้เข้าสอบ
2. ตรวจสอบสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่ผู้เข้าสอบนำเข้าห้องสอบ อนุญาตให้นำเฉพาะปากกาดินสอดำสองบีขึ้นไป กบเหลาดินสอด และยางลบเข้าห้องสอบเท่านั้น
3. เมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว กรรมการคุมสอบประกาศเตือนผู้เข้าสอบดังนี้
 - 3.1 คุณสมบัติของผู้เข้าสอบ
 - 3.2 ข้อปฏิบัติสำหรับผู้เข้าสอบ GAT/ PAT
 - 3.3 ให้ผู้เข้าสอบตรวจสอบเลขที่นั่งสอบว่านั่งถูกต้อง
 - 3.4 ให้ผู้เข้าสอบนำบัตรแสดงตนไว้บนโต๊ะ เพื่อรอการตรวจสอบอีกครั้ง

ก่อนถึงเวลาสอบ 5 นาที

ให้กรรมการคุมสอบเชิญผู้เข้าสอบ 2 คนมาเป็นสักขีพยาน เพื่อยืนยันว่าซองแบบทดสอบไม่ได้มีการเปิดก่อนการทดสอบ และให้ลงลายมือชื่อยืนยันความเรียบร้อย

แจกแบบทดสอบและกระดาษคำตอบตามลำดับ และปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆที่ได้ชี้แจงในคู่มือ

หลังการสอบผ่านไปแล้ว 30 นาที

1. ให้ผู้เข้าสอบเขียนชื่อในใบเขียนชื่อ โดยต้องลงลายมือชื่อให้เหมือนกับชื่อให้เหมือนกับในกระดาษคำตอบ กรรมการคุมสอบตรวจสอบความถูกต้องต่างๆ เช่น หลักฐานแสดงตนของผู้เข้าสอบนั้นถูกต้องตามแผนผังที่นั่งสอบ

2. ไม่อนุญาตให้ผู้เข้าสอบที่มาสายเกิน 30 นาทีเข้าห้องสอบ

3. กำกับการสอบในห้องสอบตลอดการสอบ

4. ไม่อนุญาตให้ผู้เข้าสอบออกจากห้องสอบก่อนหมดเวลาสอบ

5. ประกาศเวลาให้ผู้เข้าสอบทราบเมื่อการสอบผ่านไป 2 ชั่วโมง และเหลือเวลาสอบอีกครั้ง ชั่วโมง

หลังเสร็จสิ้นการสอบ

1. รอสัญญาณการประกาศหมดเวลาจากกองอำนาจการสอบของสนามสอบ และเมื่อได้ยินสัญญาณ ให้ผู้เข้าสอบหยุดทำแบบทดสอบ และห้ามลุกจากห้องสอบ จนกว่ากรรมการจะอนุญาต

2. เก็บกระดาษคำตอบ แบบทดสอบตามระบบที่ได้ชี้แจงในคู่มือ เมื่อตรวจนับความเรียบร้อยแล้ว จึงอนุญาตให้ผู้เข้าสอบออกจากห้องสอบได้

3. นำส่งกระดาษคำตอบ แบบทดสอบ และใบเขียนชื่อผู้เข้าสอบ ให้กรรมการกลางตรวจสอบ

การใช้ผลการสอบ

ผลที่ได้จากการสอบ ONET และ GAT/ PAT สทศ. นำมาจัดอันดับความสามารถ เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ผลที่ได้จากการสอบ GAT/ PAT มีอายุ 2 ปีนับจากวันสอบ ดังนั้นผู้เข้าสอบสามารถนำผลการสอบไปใช้ต่อไปได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อกำหนดด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบของต่างประเทศ (Http// www.protesting.com/test-topics/pdfs/steps-10pdf ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2557)

การพัฒนาระเบียบวิธีการดำเนินการบริหารจัดการการทดสอบ จัดเป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการทดสอบ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความผิดพลาด จากการวัดและเป็นการเพิ่มระดับความยุติธรรม ความตรง และความเที่ยงในการประเมิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินการจัดการทดสอบ ที่มีความเป็นมาตรฐานเหมาะสมจะช่วยปรับปรุงพัฒนาการวัดผล โดยเพิ่มความคงเส้นคงวา มาตรฐานการทดสอบ การบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานในการดำเนินการสอบ จะทำให้สามารถเปรียบเทียบได้โดยตรง ระหว่างคะแนนของผู้เข้าสอบ แม้ว่าตามข้อเท็จจริงนั้น ผู้เข้าสอบจะเข้าสอบในวัน เวลา สนามสอบ และการคุม

สอบที่แตกต่างกัน ความเที่ยงตรงในการทดสอบ จะช่วยรักษาความหมาย และความเชื่อถือตรงที่มีต่อคะแนนและผู้เข้าสอบทุกคน

ความสำคัญของความคงเส้นคงวาในการบริหารจัดการทดสอบ

การทดสอบที่ได้มาตรฐาน ต้องได้รับการออกแบบ และบริหารจัดการภายใต้ระเบียบ /แบบแผนการปฏิบัติที่คงเส้นคงวา เพื่อให้ผู้เข้าสอบทุกคนได้รับความเท่าเทียมกันจากการจัดการทดสอบ หากผู้เข้าสอบได้รับการบริหารจัดการทดสอบแบบเดียวกัน จะช่วยเพิ่มความยุติธรรม/ความเป็นระบบในการสอบ และทำให้คะแนนของผู้เข้าสอบสามารถเปรียบเทียบกันได้โดยตรง คำแนะนำที่เป็นแบบแผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบในแต่ละสนามสอบ จะระบุว่า ทุกสนามสอบควรมีความสะดวก และควรมีระบบแสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าสอบ สิ่งรบกวนสมาธิและสิ่งหันเหความสนใจอื่น เช่น เสียงที่ดังเกินไป จำเป็นต้องมีการป้องกันสิ่งเหล่านี้ ควรมีการระบุถึงกำหนดการจับเวลา ซึ่งต้องเคร่งครัดเรื่องนี้ สำหรับการบริหารจัดการทดสอบ ผู้คุมสอบ ต้องได้รับการฝึกอบรม และสามารถรักษาวรรยากาศในการสอบอย่างดียิ่ง และถือเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

มาตรฐานความเข้มงวดในการสอบ ประกอบด้วยวิธีการป้องกันการทุจริตในการสอบ รวมถึงการปกป้องการรั่วไหลของข้อสอบ

การดำเนินการบริหารจัดการทดสอบ จะเกี่ยวข้องกับการรักษาความลับ อาจเริ่มต้นจากขั้นตอนการลงทะเบียน โปรแกรมการสอบจะจำกัด ไม่ให้ผู้เข้าสอบได้ลงทะเบียนสอบจนกว่า ผู้เข้าสอบจะมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อผู้เข้าสอบมาถึงสนามสอบ จะต้องมีการกำกับดูแลการรักษาความลับในการสอบ รวมถึงการพิสูจน์คุณสมบัติของผู้เข้าสอบแต่ละราย และเข้มงวดเรื่องอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ถ่ายภาพหรือการสื่อสาร การแจกข้อสอบที่ใช้ อาจเป็นแบบคู่ขนาน และแจกจ่ายแก่ผู้เข้าสอบแบบหมุนเกลียวสลับกัน (spiral fashion) เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้เข้าสอบลอกคำตอบกัน เช่น ข้อสอบชุด A จะถูกแจกแก่ผู้เข้าสอบคนที่ 1 ข้อสอบชุด B จะถูกแจกแก่ผู้เข้าสอบคนที่ 2 และข้อสอบชุด A จะถูกแจกแก่ผู้เข้าสอบคนที่ 3 สลับกันไป ผู้คุมสอบจะต้องให้ความเอาใจใส่กำกับดูแลตลอดเวลาที่ดำเนินการสอบเพื่อป้องกันการทุจริตและการฝ่าฝืนกฎระเบียบการสอบ เมื่อการสอบเสร็จสิ้น ข้อสอบและอุปกรณ์ทุกอย่างทั้งหมดจะต้องถูกเรียกเก็บจากผู้เข้าสอบ ก่อนที่ผู้เข้าสอบจะออกจากห้องสอบ

สรุป

การใช้กฎระเบียบ/ขั้นตอนการดำเนินการสอบที่มีมาตรฐาน มีระบบระเบียบ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เข้าสอบทุกคน การดำเนินการสอบที่ได้รับการออกแบบมาอย่างดี จะช่วยเพิ่มเรื่องความคงเส้น

คงวา และความเที่ยงแก่ผู้เข้าสอบทุกราย และเพิ่มความเป็นธรรมในการจัดสอบ การดำเนินการบริหารจัดการสอบที่มีมาตรฐานเข้มงวด จะเกี่ยวข้องกับการรักษามาตรฐาน ป้องกันการทุจริตในการสอบ และช่วยให้ผู้เข้าสอบได้รับความยุติธรรมจากการจัดสอบ

จากมาตรฐานการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังที่กล่าวข้างต้น เมื่อเทียบกับข้อกำหนดด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบของต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้มีระบบในการจัดการทดสอบอย่างรัดกุม และได้มาตรฐานทั้งในด้าน มาตรฐานการบริหารการทดสอบ บุคลากรด้านการทดสอบ การพัฒนาแบบทดสอบ การพิมพ์ การรับ/ส่ง การตรวจ และการประมวลผล นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านการรายงานผล และการนำผลไปใช้ เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่าการรายงานผล และการนำผลไปใช้มีความถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม มาตรฐานทั้ง 5 ด้านดังกล่าว เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่าระบบการบริหารการทดสอบมีความเหมาะสม ชัดเจน ถูกต้อง สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในระดับชาติ และระดับนานาชาติ อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อคงไว้ซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ความหมายของการประเมิน

Provus (1969) ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติการกับมาตรฐาน หรือเป็นการค้นหาความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับผลการปฏิบัติการของแผนงาน

Stufflebeam(1971) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นกระบวนการในกำหนดปัญหา การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ช่วยในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

Stake (1976) การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวกับการบรรยาย และการตัดสินใจค่าของโครงการ หรือเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ

Rossi (1977; 1982 อ้างในเยาวดี ราชย์กุล วิบูลศรี, 2553: 10-11) กล่าวว่า การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม เพื่อตัดสินใจและพัฒนาโครงการด้านการวางแผนและการติดตาม

ประสิทธิภาพของโครงการทางสังคม รวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงจากงานนโยบาย แผนงาน โครงการไปปฏิบัติ การประเมินในแนวคิดนี้ มีลักษณะของการวิจัยประยุกต์

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ และหรือ คำนึง และข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่วัด ได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าโดยเปรียบเทียบผลที่วัด ได้กับเกณฑ์ที่กำหนด ก่อให้เกิดสารสนเทศเชิงคุณค่า เพื่อช่วยในการตัดสินใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการประเมิน

การประเมิน เป็นกระบวนการในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญสำหรับใช้ ประโยชน์ในการตัดสินใจ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบจุดเด่น จุดด้อยของการปฏิบัติงาน และใช้สารสนเทศ ในการปรับปรุงพัฒนางาน เช่น กำหนดนโยบายขององค์กร แนวทางหรือขั้นตอน ในการดำเนินงานใน ครั้งต่อไป

รูปแบบการประเมิน

รูปแบบการประเมิน เป็นกรอบหรือแนวคิดที่แสดงถึงกระบวนการประเมิน นักวิชาการด้านการ ประเมินหลายท่าน ได้แก่ สุวิมล ติรกานนท์ (2548:39) สมคิด พรหมจ้อย (2550:50) ศิริชัย กาญจนวาสี (2552:108) และเยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553 :647) แบ่งรูปแบบการประเมินเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. รูปแบบการประเมินแบบเน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้น กระบวนการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนั้น นักประเมินจึงมีบทบาท สำคัญในการตัดสินคุณค่าของโครงการที่มุ่งประเมิน โดยยึดวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Tyler (1943), Cronbach(1973) และ Kirkpatrick (1985)

2. รูปแบบการประเมินแบบเน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบ การประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและตัดสินคุณค่าของโครงการ การประเมินเป็นกระบวนการที่นักประเมินต้องตัดสินคุณค่าของโครงการที่มุ่งประเมิน บทบาทที่สำคัญ ที่สุดของนักประเมินก็คือ การตัดสินคุณค่า ถ้านักประเมินไม่ได้มีส่วนในกระบวนการตัดสินคุณค่าของ โครงการที่มุ่งประเมิน ถือว่ายังไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Stake (1976) Scriven(1967) และ Provus (1969)

3. รูปแบบการประเมินแบบเน้นการตัดสินใจ(Decision-Oriental Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินของรูปแบบนี้ เน้นการตัดสินใจ โดยการประเมินเป็นกระบวนการจัดหาข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจให้ของผู้บริหาร โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดบริบทของการตัดสินใจ และเกณฑ์การตัดสินใจความสำเร็จ นักประเมินไม่ควรเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพราะจะทำให้เกิดความลำเอียงในการประเมิน นักประเมิน มีบทบาทเฉพาะการแสวงหาและเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่มุ่งประเมินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Welch (1967), Alkin (1967) และ Stufflebeam (1968)

การตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบการประเมิน ส. วาสนา ประवालพฤษย์ (2544:204) กล่าวว่า ควรพิจารณาจากความต้องการสารสนเทศของผู้ประเมิน วัตถุประสงค์ของการประเมิน ชนิดของการตัดสินใจ ข้อจำกัดของรูปแบบ ข้อจำกัดของการประเมิน ข้อจำกัดของเวลาและเงินลงทุน ในการประเมิน ผู้ประเมินอาจเลือกรูปแบบที่เหมาะสมกับสิ่งที่จะประเมินนั้นเพียงรูปแบบเดียวหรืออาจผสมผสานวิธีต่างๆ เข้าด้วยกันกำหนดเป็นแนวทางเฉพาะ (Tailored Mode) สำหรับโครงการนั้น ๆ เอง นอกจากนี้ สิริชัย กาญจนวาสิ (2552 :128-129) ได้ให้แนวคิดในการเลือกใช้รูปแบบการประเมินโดยมีสมมุติฐานในการเลือกรูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ น่าจะสนับสนุนหลักการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ได้ดีกว่ารูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจคุณค่า

2. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจน่าจะเหมาะสมสำหรับผู้บริหารหรือผู้ใช้ผลการประเมินที่มีความสามารถในเชิงวิชาการสูง เนื่องจากผู้ใช้ผลการประเมินจะต้องเป็นผู้วินิจฉัยคุณค่าด้วยตนเองอย่างถูกต้องเสียก่อนจึงจะนำผลการประเมินไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

3. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจคุณค่านั้นจะเหมาะสำหรับใช้กับนักประเมินที่มีความสามารถในเชิงวิชาการสูงและเป็นผู้เชี่ยวชาญ เพราะสามารถวินิจฉัยคุณค่าได้อย่างถูกต้องกว่าผู้ใช้ผลการประเมิน แต่อาจมีปัญหาเรื่องการยอมรับและการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์จากผู้ใช้ผลการประเมินหรือผู้บริหาร

4. สถานการณ์ของการประเมินจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการประเมินที่เหมาะสม โดยจะต้องพิจารณาองค์ประกอบด้านผู้ใช้ผลการประเมิน ผู้ประเมิน สิ่งที่ต้องการประเมินและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการประเมินแต่ละประเภท เหมาะกับบริบท จุดเน้นและจุดมุ่งหมายของการประเมิน ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยบูรณาการรูปแบบการประเมินแบบเน้นการตัดสินใจของ Stufflebeam (1968) โดยการประเมินเป็นกระบวนการจัดหาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจเลือก

ทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และรูปแบบการประเมินแบบเน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) ของ Stake (1976) และ Provus (1971) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและตัดสินคุณค่าของโครงการ การประเมินเป็นกระบวนการที่นักประเมินต้องตัดสินคุณค่าของโครงการที่มุ่งประเมิน

ผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ คือ รูปแบบการประเมิน CIPP Model ของ Stufflebeam (1968) และรูปแบบการประเมินของ Provus (1971) และของ Stake (1976) ดังนี้

รูปแบบการประเมิน CIPP Model

สมคิด พรหมจ้อย (2550, 57-58) ได้กล่าวเกี่ยวกับการประเมินโดยใช้ CIPP Model ของ สตีฟเฟิลบีม ไว้ว่า CIPP Model เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการเพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งแนวทางการประเมินในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. การประเมินบริบท หรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการประเมิน เพื่อใช้ข้อมูลตัดสินใจปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการว่าเหมาะสมหรือไม่ โดยดูว่าปัจจัยที่ใช้จะมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่างดำเนินการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อดี และข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของโครงการนั้นด้วย
4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อดูว่าผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือตามที่คาดหวังไว้หรือไม่

รูปแบบการประเมินของ Provus

Provus อธิบายว่ามีความไม่สอดคล้องกัน 5 ชนิด ที่สามารถศึกษาได้จากการใช้แผนงาน คือ ความไม่สอดคล้องที่สัมพันธ์กับขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การออกแบบโครงการ คือ การกำหนดปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงาน กำหนดกระบวนการดำเนินงาน และกำหนดผลที่คาดหวังซึ่งจะได้รับจากการดำเนินงาน

ขั้นที่ 2 การเตรียมพร้อมเป็นการนำปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเข้าสู่กระบวนการ

ขั้นที่ 3 กระบวนการที่ใช้เพื่อการดำเนินงาน

ขั้นที่ 4 ผลผลิต

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุน

ตามรูปแบบนี้ การประเมินต้องทำโดยผู้ประเมินคนหนึ่งที่ได้วางมาตรฐานตามมาตรฐานตามความคาดหวังของโครงการเอาไว้ ต่อจากนั้นการประเมินทุกอย่างต้องดำเนินไปโดยการหาข้อมูลใหม่และทำการตัดสินใจ โดยใช้มาตรฐานที่วางไว้เป็นเกณฑ์ เป็นรูปแบบที่ช่วยให้หาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในทุกขั้นตอนของการประเมินดังกล่าวข้างต้นและตลอดโครงการอย่างต่อเนื่อง

รูปแบบการประเมินของ Stake

Stake กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประเมินไว้ 2 ประการคือ 1) เพื่อให้ได้ข้อมูลและนำมาบรรยายเกี่ยวกับโครงการ และ 2) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจคุณค่าของโครงการ

วิธีการประเมิน

Stake ได้เสนอโครงสร้างของรูปแบบการประเมินเคาน์ทิแนนซ์ (Countenance Model) ซึ่งโครงสร้างของรูปแบบนี้ได้จำแนกข้อมูลการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ เมตริกซ์บรรยาย (Description Matric) และเมตริกซ์การตัดสินใจคุณค่า (Judgement Matric) และได้เสนอก่อนบรรยาย หรือตัดสินใจคุณค่าของโครงการใดๆ นักประเมินควรทำการวิเคราะห์หลักการและเหตุผลของโครงการนั้นๆ ด้วยการประเมินโครงการตามแนวคิดของ Stake ผู้ประเมินจะต้องรวบรวมข้อมูลที่แท้จริงให้ได้ เนื่องจากแหล่งข้อมูลมีมากมาย และวิธีการเก็บข้อมูลก็มีหลายวิธี ข้อมูลที่ต้องการคือข้อมูลที่นำมาใช้เพื่อการอธิบาย และการตัดสินใจ ตามรูปแบบการประเมินนี้ได้จำแนกสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. สิ่งนำ หรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents) หมายถึง สภาพเงื่อนไขหรือปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินโครงการ

2. กระบวนการหรือการปฏิบัติ (Transaction) หมายถึง กิจกรรมดำเนินตามกิจกรรมที่ปฏิบัติ พฤติกรรมระหว่างบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับอาจารย์ นักเรียนกับนักเรียน เป็นต้น

3. ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน (Outcome) หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากโครงการในการเก็บข้อมูลผู้ประเมินต้องบันทึกข้อมูลทั้งสามชนิดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

3.1 ความคาดหวังหรือแผนงาน (Intents) หมายถึง สิ่งที่คาดหวังจำแนกเป็นความคาดหวังเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลการดำเนินงาน โครงการ

3.2 สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Observations) หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจำแนกเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติและผลการดำเนินงาน

3.3 มาตรฐาน (Standards) หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน คุณลักษณะที่ควรจะมี ควรจะทำ หรือควรจะได้รับเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติและผลการดำเนินงาน

3.4 การตัดสินใจ (Judgment) หมายถึง ผลการพิจารณาการตัดสินใจ เป็นการพิจารณาสรุปเกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลการดำเนินงานในการประเมิน ผู้ประเมินต้องพิจารณาข้อมูลเพื่อการบรรยายก่อน คือ ต้องมีการศึกษาความสอดคล้องระหว่างความคาดหวัง กับสิ่งเกิดขึ้นจริง และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติและผลลัพธ์ เมื่อได้ผลอย่างไรแล้วจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้และมาตรฐานที่คาดว่าจะให้เกิดขึ้นแล้วตัดสินใจ

แนวคิดของ Stake มีความแตกต่างจากแนวคิดของนักประเมินคนอื่น คือหากพบว่าผลผลิตยังไม่บรรลุผล ไม่ได้หมายความว่า การวางแผนไม่ดี แต่อาจบกพร่องที่องค์ประกอบอื่นๆ เช่น การจัดสภาพแวดล้อม ผู้สอน ผู้บริหาร ผู้เรียน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็ได้

เกณฑ์ในการประเมิน

ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์ (2544:50-51) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์ในการศึกษาซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นตามจุดมุ่งหมายของการใช้ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความเพียงพอ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผล

เกณฑ์การประเมินผล	ความหมาย	ตัวอย่างคำถาม
ประสิทธิภาพ	เปรียบเทียบผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการกับวัตถุประสงค์	นโยบาย/แผนงาน/โครงการประสบความสำเร็จตาม

	ที่กำหนดไว้	วัตถุประสงค์หรือไม่
ประสิทธิภาพ	เปรียบเทียบปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ	การปฏิบัติตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ สั้นเปลือกทรัพยากรเพียงใด
ความเสมอภาค	เปรียบเทียบโอกาสที่จะได้รับบริการสาธารณะตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการมีความเท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่มทุกพวกพ้องหรือไม่	ใครบ้างที่มีโอกาสได้รับผลลัพธ์และผลกระทบตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ
ความเป็นธรรม	เปรียบเทียบว่าประชาชนผู้เสียเปรียบในสังคมได้รับผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการในสัดส่วนเช่นใดเมื่อพิจารณาพร้อมกับประชาชนผู้ได้เปรียบในสังคม	นโยบาย/แผนงาน/โครงการถูกกำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับผู้ได้เปรียบหรือผู้เสียเปรียบในสังคมเป็นสำคัญ และ/หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนโดยส่วนรวมหรือเฉพาะกลุ่มผลประโยชน์ส่วนน้อย

ที่มา: ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2544: 51)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการว่า หมายถึง การให้ความสะดวกต่างๆแก่ผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

สมิต สัจฉกร (2550:94-97) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและลักษณะของการบริการที่ดี ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปสาระสำคัญได้ว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

Kotler (2000) สรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) ดังนั้นต้องมีการรับประกันที่แสดงถึงคุณภาพ และประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.2 พนักงานบริการ (people) ต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.3 อุปกรณ์/ เครื่องมือ (equipment) ที่ให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ
- 1.4 วัสดุที่ใช้สื่อสาร (communication material) สื่อและเอกสารต้องสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการ
- 1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ที่ใช้ในการบริการ ต้องให้ผู้ใช้บริการเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
- 1.6 ราคา (price) กำหนดได้เหมาะสมกับระดับการให้บริการในแต่ละระดับ

2. การไม่แบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) เป็นการให้บริการทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ จะให้บริการเวลาใด สถานที่ใด และบริการอย่างไร

4. การไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าเกิดความไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันเวลาได้

คุณลักษณะของการบริการ

อนек สุวรรณบัณฑิต (2554:21) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการ ผู้วิจัยสรุปหลักการมาใช้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก มีดังนี้

1. การอบรมและการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ เป็นการให้การอบรมผู้ให้บริการเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ

2. การให้บริการต้องพิจารณาความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้

3. การติดต่อผู้รับบริการ เป็นการพิจารณารูปแบบการให้บริการ การแสดงออกต่อกันในสถานการณ์ต่างๆ

4. ระยะเวลาในการบริการ พิจารณาความถี่บ่อยและช่วงเวลาในการให้บริการ เพื่อพิจารณานุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง

5. สถานที่ให้บริการเป็นอย่างไร

6. ความซับซ้อนของการบริการพิจารณาเพื่อปรับระบบให้มีความซับซ้อนน้อยลง

7. การจัดระบบการบริการ ให้มีความยืดหยุ่น และตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการ

8. จำนวนผู้รับบริการ ในการให้บริการ 1 ครั้งนั้น มีจำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อการจัดระบบและสถานที่ที่เหมาะสม

9. จำนวนผู้ให้บริการ ในการให้บริการนั้นจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการที่ผ่านการอบรม หรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด

10. การควบคุม ในการให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลมากน้อยเพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542:735) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Kotler (2000: 36) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้ากับความคาดหวัง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการได้ประเมินคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริง

สมิต สัมฤทธิ์ (2550:115-116) กล่าวว่า หากจะพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการโดยทั่วไป อาจกำหนดหัวข้อได้ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา
2. การเอาใจใส่ต่อหน้าที่
3. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
4. การตอบสนองผู้รับบริการ
5. การให้คำอธิบาย
6. การแสดงออกต่อผู้รับบริการ
7. การร้องเรียนจากผู้รับบริการ
8. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
9. การรักษาชื่อเสียง
10. การรักษาผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแนวคิด หลักการเกี่ยวกับ ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน มาสังเคราะห์และประยุกต์ใช้กับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้วิจัยบูรณาการรูปแบบการประเมินของ Stufflebeam (1968) และรูปแบบการประเมินของ Provus (1971), และ Stake (1976) โดยกำหนดสิ่งที่มุ่งประเมินได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) ทรัพยากร ได้แก่ คู่มือการทดสอบ แบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น 2) บุคลากร ได้แก่ ตัวแทนศูนย์สอบ หัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน โดยประเมินความรู้ และการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) งบประมาณ ได้แก่ งบประมาณด้านค่าใช้จ่าย และค่าตอบแทนต่างๆ และ 4) สภาพแวดล้อมในการจัดทดสอบ ได้แก่ สถานที่ใช้จัดสอบ และบรรยากาศในห้องสอบ

2. กระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ หรือ ขั้นตอนในการจัดการทดสอบ ได้ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) คำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอบ ได้กำหนดข้อตกลงในการดำเนินการสอบอย่างเป็นทางการ โดยมีความเหมาะสมความสะดวกเพียงพอ และความพร้อมที่จะทำให้การจัดการสอบสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามแนวปฏิบัติในคู่มือและตรงตามมาตรฐานการทดสอบ เช่น ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน การประสานงานระหว่างสนามสอบกับศูนย์สอบ การดำเนินการบริหารการสอบ

3. ผลผลิตของการบริหารการทดสอบ โดยพิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการทดสอบ ในด้านกระบวนการรับสมัครสอบ การดำเนินการสอบ และเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ในการใช้บริการการสอบที่อยากให้เป็น หรือ คาดหวังกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีศนัท อาทรร (2550) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินการบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝัน โดยมีจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ สร้างและตรวจสอบผลการใช้แบบประเมินการบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝัน ระดับมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานตามกระบวนการบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝัน มีขั้นตอนการวิจัย คือ 1) การกำหนดตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝัน 2) การตรวจสอบผลการใช้แบบประเมิน 3) การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานตามกระบวนการบริหารจัดการที่ดี กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 414 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการ และครูผู้สอน เครื่องมือที่ใช้ คือตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝัน แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลที่ได้จากการวิจัย คือ ตัวบ่งชี้การบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝันจำนวน 45 ตัวบ่งชี้ครอบคลุม 3 ภารกิจหลัก คือ ด้านการบริหาร

วิชาการและการเรียนการสอน ด้านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านเครือข่ายผู้ร่วมพัฒนาการศึกษา การตรวจสอบผลการใช้แบบประเมิน พบว่า แบบประเมินสามารถนำไปประเมินได้สอดคล้องกับภารกิจหลักของ โรงเรียน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานตามกระบวนการบริหารจัดการที่ดี พบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานทั้ง 3 ด้าน

มานิตย์ จินตามงคล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนด้วยรูปแบบการประเมินแบบ CIPP ในสหวิทยาเขตวิทยาลัยสาทรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงตรา เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการนิเทศภายในโรงเรียนด้วยรูปแบบการประเมินแบบ CIPP และเปรียบเทียบผลการประเมินจำแนกตามตำแหน่ง อัตรากำลัง บทบาท และประสบการณ์การนิเทศ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอน จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผลการประเมินผลด้านสภาพแวดล้อม โดยโครงสร้างของการนิเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในการประเมินด้านสภาพแวดล้อม คุณลักษณะของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น การบริหารกระบวนการนิเทศภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการประเมินด้านผลผลิต ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้นและด้านกระบวนการจำแนกตามบทบาทการนิเทศพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กองสถิติและวิจัย โรงเรียนนายเรือ(2556) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหาร ในส่วนของกองทัพเรือ ประจำปีการศึกษา 2555 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารในส่วนของกองทัพเรือ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารในส่วนของกองทัพเรือ ประจำปีการศึกษา 2553-2555 และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการสอบคัดเลือกนักเรียนเตรียมทหาร ในส่วนของกองทัพเรือในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ 1) นักเรียนที่มาสอบภาควิชาการ (รอบแรก) ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2 ในวันที่ 5 เมษายน 2555 เก็บข้อมูลได้จำนวน 1,989 คน และ 2) นักเรียนที่ผ่านการสอบคัดเลือกในรอบแรกและเข้ารับการสอบคัดเลือกภาคความเหมาะสม (การสอบรอบสอง) ที่โรงเรียนนายเรือ ในวันที่ 20-21 เมษายน พ.ศ.2555 สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 2 ฉบับ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในกระบวนการ

สอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารในส่วนของกองทัพเรือ ประจำปีการศึกษา 2555 ภาควิชาการ และภาคความเหมาะสม (การสอบรอบสอง) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ: ผู้เข้าสอบภาควิชาการ สมัครด้วยตนเองที่โรงเรียนนายเรือและทางอินเทอร์เน็ตจำนวนใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 49.07 และ 46.61 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่สอบคัดเลือก ครั้งนี้เป็นครั้งแรก (ร้อยละ 66.12) ผู้เข้าสอบภาคความเหมาะสม (การสอบรอบสอง) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (ร้อยละ 52.18) สอบคัดเลือกฯ ในครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2 (ร้อยละ 55.07) สมัครสอบคัดเลือกฯ ทั้ง 4 เหล่า (ร้อยละ 85.51) ส่วนมากสอบผ่านภาควิชาการ จำนวน 1 เหล่า (ร้อยละ 43.96) ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าข้อสอบวิชาภาษาไทยและสังคมมีความยากอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.72) ส่วนมากมีความเห็นว่าวิชาวิทยาศาสตร์และภาษาอังกฤษมีความยากอยู่ในระดับค่อนข้างยาก (ร้อยละ 43.48 และ 36.72 ตามลำดับ) มีความเห็นว่าวิชาคณิตศาสตร์ มีความยากอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 34.78) และส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ข้อสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารในส่วนของทหารอากาศยากที่สุด (ร้อยละ 77.78)

2. ความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกฯ ปีการศึกษา 2555 ภาควิชาการ : ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$, S.D.=0.49) โดยการรับสมัครได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$, S.D.=0.65) รองลงมาคือ การจำหน่ายระเบียบการรับสมัคร ($\bar{x}=3.99$, S.D.=0.58) และการสอบคัดเลือกภาควิชาการได้รับความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.63) ภาคความเหมาะสม (การสอบรอบสอง) ได้รับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.24$, S.D.=0.40) โดยการตรวจร่างกายที่โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$, S.D.=0.61) รองลงมาคือ การสอบพลศึกษาที่ โรงเรียนนายเรือ ($\bar{x}=4.33$, S.D.=0.48) และการตรวจสุขภาพจิตที่โรงเรียนนายเรือได้รับความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$ S.D.= 0.62)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกฯ ประจำปีการศึกษา 2553 - 2555พบว่า การสอบภาควิชาการ : ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ปี มีค่าใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$, 3.88 และ 3.82)ตามลำดับ ส่วนการสอบภาคความเหมาะสม(การสอบรอบสอง) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ปี มีค่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยปีการศึกษา 2555 ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.24$) รองลงมาคือ ปีการศึกษา 2554 ($\bar{x}=4.19$) และปีการศึกษา 2553 ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ($\bar{x}=3.88$)

4. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

4.1 คณะกรรมการสอบคัดเลือกฯ ควรพิจารณาความเหมาะสมในเรื่องการรับสมัครฯ ที่โรงเรียนนายเรือ เนื่องจากสถานที่ค่อนข้างไกล การเดินทางไม่ค่อยสะดวก และควรคงการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ตไว้เช่นเดิม แต่ควรปรับปรุงขั้นตอนการสมัครทางอินเทอร์เน็ตให้มีความสะดวกและง่ายขึ้น

4.2 คณะกรรมการสอบคัดเลือกฯ ควรพิจารณาเปลี่ยนสถานที่สอบคัดเลือกฯ ภาควิชาการให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เนื่องจาก สถานที่ค่อนข้างคับแคบ การเดินทางมายังสถานที่สอบของผู้สมัครไม่สะดวก อากาศร้อนอบอ้าว มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องสอบ ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ

4.3 ควรเพิ่มความเข้มงวดในเรื่องการป้องกันการทุจริตการสอบให้มากขึ้น เช่น การจัดโต๊ะสอบไม่ควรชิดกันจนเกินไป และกรรมการคุมสอบควรเพิ่มการควบคุมดูแลให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการห้ามนำเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเข้าภายในห้องสอบ

4.4 คณะกรรมการสอบคัดเลือกฯ ภาควิชาการ (การสอบรอบสอง) ควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการสอบสัมภาษณ์ โดยเฉพาะในเรื่องระยะเวลาในการสอบสัมภาษณ์ และท่วงทีวาจาให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปีการศึกษา 2555 ใช้ระยะเวลาในการสอบสัมภาษณ์ฯ ค่อนข้างนาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Dehghan (2006) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้บริโภค : ศึกษากรณีบริษัท CCG (Customer Centric Group) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษา มิติของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ตามการรับรู้ของผู้บริโภค งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทในเครือ CCG เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบ สัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ในมิติด้าน ความเชื่อมั่น (reliability) ความ รับผิดชอบ (responsiveness) การสัมผัสได้ (tangibles) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น (empathy) การ รับประกัน (assurance) ด้านโลจิสติกส์ การบรรลุเป้าหมาย (fulfillment) ความสมเหตุสมผลด้านราคา (pricing) และความสุภาพ (courtesy) ผลการวิจัย พบว่า มิติทั้งหมดทุกด้านมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของผู้บริโภค นอกจากนี้ พบว่า ความสมเหตุสมผลด้านราคา ความรวดเร็วด้านโลจิสติกส์ เป็นมิติใหม่ที่ พบในงานวิจัยนี้

Jenet. (2011).ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริโภคและคุณภาพการ บริการ: ศึกษาในศูนย์บริการ 3 แห่งในเมือง Umea ประเทศสวีเดน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริโภคและคุณภาพการบริการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ สะดวก (convenience) จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคของมหาวิทยาลัย Umea โดยใช้แบบสอบถามที่เป็น

รูปแบบของ SERVQUAL ใช้สถิติไคสแควร์ ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคและคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในตัวแปรด้านความรับผิดชอบ เห็นอกเห็นใจ และมีความเชื่อมั่น ข้อค้นพบจากการวิจัย บ่งชี้ว่า คุณภาพการบริการ ไม่ใช่เพียงปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ มิติคุณภาพด้านการบริการเปลี่ยนแปลงไปตามแหล่งที่ให้บริการ จึงควรจัดหาคุณภาพการบริการให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research) โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้กรอบแนวคิดในการประเมินโดยบูรณาการรูปแบบการประเมินของ Provus (1969), Stufflebeam (1971) และ Stake (1976) โดยมีกรอบแนวทางการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงกรอบแนวทางการประเมิน

วัตถุประสงค์การประเมิน	ตัวแปร/ประเด็นที่มุ่งประเมิน	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ/วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้าของการบริหารการทดสอบ	ความเหมาะสมและเพียงพอของปัจจัยนำเข้าด้าน - ทรัพยากร (คู่มือการจัดสอบข้อสอบและกระดาษคำตอบ) - บุคลากร (ตัวแทนศูนย์สอบ	- เอกสารหลักฐาน - คู่มือการจัดสอบ - ผู้บริหาร	- แบบบันทึกข้อมูล - แบบตรวจสอบรายการ	- ร้อยละ - ค่าเฉลี่ย - ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน - การวิเคราะห์

	<p>กรรมการฝ่ายต่างๆของสนามสอบ)</p> <p>- งบประมาณ (ค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่าตอบแทน)</p> <p>- อาคารสถานที่ที่ใช้สอบ</p>	<p>- คณะกรรมการ</p>	<p>- แบบสอบถาม</p> <p>- แบบสัมภาษณ์</p> <p>กิ่ง โครงสร้าง</p>	เนื้อหา
<p>2. เพื่อประเมินกระบวนการดำเนินงาน</p>	<p>ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน</p> <p>1. การประสานงานระหว่างสนามสอบกับศูนย์สอบ</p> <p>2. การดำเนินการบริหารการสอบ</p>	<p>- เอกสารหลักฐาน</p> <p>- คู่มือการจัดสอบ</p> <p>- คณะกรรมการ</p>	<p>- แบบบันทึกข้อมูล</p> <p>- แบบตรวจสอบรายการ</p> <p>- แบบสอบถาม</p>	<p>- ร้อยละ</p> <p>- ค่าเฉลี่ย</p> <p>- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</p> <p>- การวิเคราะห์เนื้อหา</p>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การประเมิน	ตัวแปร/ประเด็นที่มุ่งประเมิน	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ/วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
<p>3. การประเมินผลผลิตของการบริหารการ</p>	<p>ประเมินผลผลิตและผลสำเร็จของการบริหารการสอบด้าน</p> <p>1. ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการ</p>	<p>- คณะกรรมการ</p> <p>ฝ่ายต่างๆ</p> <p>- นักเรียนผู้</p>	<p>- แบบบันทึกข้อมูล</p> <p>- แบบตรวจสอบ</p>	<p>- ร้อยละ</p> <p>- ค่าเฉลี่ย</p> <p>- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</p>

สอบ	<p>สอบด้าน</p> <p>1.1 กระบวนการรับสมัครสอบ</p> <p>1.2 กระบวนการดำเนินการสอบ</p> <p>2. ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบ</p>	เข้าสอบ	<p>รายการ</p> <p>-แบบสอบถาม</p>	- การวิเคราะห์เนื้อหา
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---------------------------------	-----------------------

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ หัวหน้าสนามสอบ ผู้ช่วยหัวหน้าสนามสอบ หัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ กรรมการสำรอง กรรมการกลาง ประชาสัมพันธ์ และนักเรียนที่เข้าสอบทั้งหมดในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ในการกำกับดูแลของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 โดยมีกลุ่มประชากรในแต่ละสนามสอบ ดังนี้

ลำดับ	สนามสอบโรงเรียน	จำนวนห้อง สอบ	จำนวนนักเรียน	จำนวน กรรมการ	จำนวนวัน สอบ
1	พระนารายณ์	62	4,638	185	2 วัน
2	พิบูลวิทยาลัย	63	8,910	190	4 วัน
3	สระบุรีวิทยาคม	63	8,336	185	4 วัน
4	เสาไห้ "วิมลวิทยานุกูล"	21	956	70	1 วัน
5	นครนายกวิทยาคม	39	3,830	120	4 วัน
6	มัธยมวัดธาตุทอง	24	1,240	77	1 วัน
7	สุรศักดิ์มนตรี	49	7,997	150	4 วัน
8	สาธิต มศว ประสาน มิตร (ฝ่ายมัธยม)	46	8,226	217	4 วัน
9	ศรีวิกรม์	44	4,341	133	2 วัน
10	กุนนทีรุทธาราม วิทยาคม	30	2,416	95	2 วัน
11	พระฤทธิัยคอนแวนต์	33	2,982	105	2 วัน

12	ปทุมคงคา	30	1,535	95	1 วัน
13	สายน้ำผึ้ง	38	2,889	120	2 วัน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนประชากรผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ หัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ และนักเรียนที่เข้าสอบ ใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ดังนี้

ขั้นแรก จัดกลุ่ม โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด แล้วสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) สุ่มเลือกโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง และต่างจังหวัด 3 แห่ง ได้โรงเรียนทั้งหมด 6 แห่ง

ขั้นที่สอง หลังจากได้โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ใช้การสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) สุ่มตัวอย่างคณะกรรมการประจำสนามสอบในแต่ละโรงเรียน ได้แก่ หัวหน้าสนามสอบ/ หัวหน้าตึก ผู้ประสานงาน กลุ่มละ 1 คน จากโรงเรียน 6 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 12 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกรรมการคุมสอบ และกรรมการกลาง สุ่มโดยวิธีการใช้หลักร้อยละ โรงเรียนแต่ละแห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างกรรมการคุมสอบ และกรรมการกลาง ไม่น้อยกว่ากลุ่มละ 5 คน

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยสุ่มนักเรียนที่เข้าสอบได้กลุ่มตัวอย่างนักเรียนอย่างน้อยจำนวน 520 คน โดยวิธีการใช้หลักร้อยละ (Kerlinger,1986) สำหรับการสุ่มตัวอย่างจากประชากรนักเรียนที่มีจำนวนนับได้ และมีขนาดไม่มากเกินไป โดยถ้าผู้ให้ข้อมูลหลัก 100 คน ใช้ร้อยละ 25 ผู้ให้ข้อมูลหลัก 1,000 คน ใช้ร้อยละ 10 และถ้าผู้ให้ข้อมูลหลัก 100,000 คน ใช้ร้อยละ 1

ได้กลุ่มตัวอย่างโรงเรียน ดังนี้

ที่	โรงเรียน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
-----	----------	--------------------------	--------------------

	จำนวนต้องใช้อย่างน้อยคือ	ที่เก็บข้อมูลจริง	
1	พินุลวิทยาลัย	89	149
2	สระบุรีวิทยาคม	83	149
3	นครนายกวิทยาคม	38	67
4	สุรศักดิ์มนตรี	80	241
5	สาริต มศว ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)	83	180
6	กุนนทีรุทธารามวิทยาคม	25	238
	รวม		1,024

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบบันทึกข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ฉบับ ได้แก่ (รายละเอียดในภาคผนวก)

1.1 แบบสอบถามหัวหน้าสนามสอบ และกรรมการกลางเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557 : ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบจำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 3 การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบจำนวน 24 ข้อ และตอนที่ 4 มาตรฐานการบริหารการทดสอบจำนวน 36 ข้อ

1.2 แบบสอบถามผู้ประสานงานเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557 : ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของงบประมาณในการบริหารการทดสอบจำนวน 13 ข้อ ตอนที่ 3 การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบจำนวน 24 ข้อ และตอนที่ 4 มาตรฐานการบริหารการทดสอบจำนวน 36 ข้อ

1.3 แบบสอบถามกรรมการคุมสอบเกี่ยวกับการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557 : ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 3 การปฏิบัติเกี่ยวกับการคุมสอบจำนวน 14 ข้อ และตอนที่ 4 มาตรฐานการบริหารการทดสอบจำนวน 34 ข้อ

1.4 แบบสอบถามความคิดเห็นนักเรียนที่เข้าสอบ แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบจำนวน 13 ข้อ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบจำนวน 11 ข้อ

2. แบบตรวจสอบรายการ สำหรับหัวหน้าสนามสอบและผู้ประสานงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตรวจสอบความเหมาะสมของทรัพยากรในการบริการการสอบ และกระบวนการดำเนินงาน

3. แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง สำหรับสัมภาษณ์กรรมการประจำสนามสอบเกี่ยวกับข้อดีและข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

4. แบบบันทึกข้อมูล สำหรับหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน เพื่อบันทึกรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานการดำเนินการทดสอบทางการศึกษา

การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร คู่มือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการการสอบ GAT/PAT การสอบ O-NET ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบ มาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการรับบริการ แนวคิดและหลักการการประเมิน แล้วสร้างเครื่องมือตามประเด็นที่จะทำการประเมิน

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ

สร้างให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม หาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามที่นิยามไว้ ใช้เกณฑ์การตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 80 ขึ้นไป แล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruency Index: IOC) โดยใช้ค่ามากกว่า 0.67 แล้วปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้ ได้ค่า IOC = 0.67-1.00

2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาคุณภาพด้านความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบเท่ากับ 0.89 และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบเท่ากับ 0.87

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความในแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ มีทั้งข้อความเชิงนิมิตาน(Positive) และข้อความเชิงนิเสธ (Negative) การให้คะแนนขึ้นกับข้อความนั้น คำถามเชิงนิมิตาน(Positive) ถ้าตอบมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้คะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ ส่วนข้อความเชิงนิเสธ (Negative) ให้คะแนนตรงกันข้ามกับคำถามเชิงนิมิตาน(Positive)

การแปลความหมายของคะแนน แบ่งเป็น 4 ระดับ Best (1977) โดยคำนวณจาก

ช่วงคะแนนในแต่ละชั้น = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด / จำนวนระดับ

ดังนั้น $5 - 1/5 = 0.80$ จึงได้เกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

1.00- 1.80 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับน้อยที่สุด

1.81- 2.60 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับน้อย

2.61- 3.40 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับปานกลาง

3.41- 4.20 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับมาก

4.21 - 5.00 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลภาคสนาม

ผู้วิจัยประชุมชี้แจงผู้ช่วยวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ผู้ช่วยวิจัยมีความรู้ความเข้าใจและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ แล้วชี้แจงวัตถุประสงค์ และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 26 -29 เมษายน พ.ศ. 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ และแบบบันทึกข้อมูล ทำการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จาก คำถามปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

สถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (two way anova) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ของ นักเรียนผู้เข้าสอบแยกตามเพศ และสนามสอบ โรงเรียนในเขตกรุงเทพฯและต่างจังหวัด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557 : ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. เพื่อประเมินระดับความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. เพื่อประเมินผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ประชากรในการศึกษา ประกอบด้วยหัวหน้าสนามสอบ ผู้ช่วยหัวหน้าสนามสอบ หัวหน้าคิก ผู้ช่วยหัวหน้าคิก ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ กรรมการสำรอง กรรมการกลาง ประชาสัมพันธ์ และนักเรียนที่เข้าสอบในโรงเรียนที่เป็นศูนย์สอบ GAT/ PAT ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 ในวันที่ 26-29 เมษายน พ.ศ.2557 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านต่างๆ ได้แก่

ตอนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยด้านนำเข้าของการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ตอนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการดำเนินการ การทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ตอนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านผลผลิตของการบริหารทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียน

กลุ่ม โรงเรียน	นักเรียน	หัวหน้า สนาม สอบ	ผู้ ประสานงาน	กรรมการ คุมสอบ	กรรมการ กลาง	รวม
พิบูลวิทยาลัย	149	1	1	13	5	169
สระบุรีวิทยาคม	149	1	1	12	3	168

นครนายก	67	1	1	12	15	96
สุราษฎร์ธานี	241	1	1	19	15	278
สาธิตมศก	180	1	1	9	3	195
กุนนทีรุทธาราม	238	1	1	15	10	265
รวม	1,024(87.45)	6 (0.51)	6(0.51)	80 (6.82)	39 (3.37)	1171(100)

จากตาราง จำนวนกลุ่มตัวอย่างนักเรียนมีจำนวนมากที่สุด คือ 1,024 คน คิดเป็นร้อยละ 87.45 รองลงมาคือกรรมการคุมสอบ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 กรรมการกลาง มีจำนวน 39คน คิดเป็นร้อยละ 3.37 หัวหน้าสนามสอบและผู้ประสานงานมีจำนวนเท่ากัน และน้อยที่สุด คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง				รวม
	หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง	กรรมการคุมสอบ	ผู้ประสานงาน		
เพศ	ชาย	15(33.3)	23 (28.8)	1(16.67)	39
	หญิง	29(64.4)	57(71.2)	5(83.33)	91
อายุ (ปี)	21-30 ปี	1(2.27)	21(26.2)	0(0.00)	22
	31-40 ปี	3(6.81)	18 (22.6)	0(0.00)	21
	41-50 ปี	9 (20.45)	15(18.75)	2(33.33)	26
	51-60 ปี	30 (68.18)	25 (37.50)	4 (66.67)	59
	61-70	1(2.20)	1(12.50)	0(0.00)	2
	\bar{x}		51.51	41.36	51.17
SD		1.12	1.31	6.37	
การศึกษา	ตรี	34(75.60)	58 (71.60)	3 (50.00)	95
ระดับปริญญา	โท	10(22.20)	19 (28.50)	3 (50.00)	32
	อื่นๆ	1(2.20)	3 (3.70)	0(0.00)	4
ประสบการณ์ทำงาน	<=10 ปี	7 (15.60)	50(50.00)	1(16.70)	58
	11-20 ปี	7(15.60)	6 (7.50)	2(33.33)	15

ตำแหน่งครู (ปี)	21-30 ปี	9 (20.00)	19(28.50)	0(0.00)	28
	31-40 ปี	23 (51.10)	15(1.20)	3(50.00)	41
	41-50	1 (2.20)	0(0.00)	0(0.00)	1
	\bar{x}	26.62	16.20	25.17	
SD	11.31	1.26	10.93		
ประสบการณ์ ในหน้าที่ รับผิดชอบครั้ง นี้	0-10 ปี	26 (57.80)	67 (83.80)	3(50.00)	48
	11-20 ปี	14 (31.10)	6 (7.50)	3(50.00)	23
	21-30ปี	0(0.00)	4(5.00)	0(0.00)	4
	31-40	5 (10.10)	0(0.00)	0(0.00)	5
	41-50	0(0.00)	3 (27.50)	0(0.00)	3
	\bar{x}	11.73	9.51	13.00	
	SD	9.97	1.07	7.21	
จำนวนรวม	45 (33.33)	80(59.2)	6(4.44)	131(100.00)	

จากตาราง หัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน29 คน คิดเป็นร้อยละ64.40 เป็นเพศชายจำนวน15 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีอายุเฉลี่ย 51.51 ปี และเมื่อจัดกลุ่ม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี มากที่สุดมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18 รองลงมาก็คืออายุ 41-50 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดคือ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาก็คือระดับปริญญาโท มีจำนวน10 คิดเป็นร้อยละ 22.20 มีประสบการณ์ทำงานตำแหน่งครูเฉลี่ยคือ 11.31 ปี โดยมีประสบการณ์ทำงานเป็นระยะเวลาในช่วง 31- 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 23 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 มีประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบครั้งนี้ โดยมีเวลาเฉลี่ยคือ 11.73 ปี

มีประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบครั้งนี้ในช่วง 0-10 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80

กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 เป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 มีอายุเฉลี่ย 41.36 ปี ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 มีประสบการณ์ทำงานตำแหน่งครูเฉลี่ยคือ 16.20 ปี โดยมีประสบการณ์ทำงานตำแหน่งครูน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีจำนวนมากที่สุด 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือช่วง 21-30 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบครั้งนี้เฉลี่ยคือ 9.51 ปี โดย

มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 67 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือช่วง 11-20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ผู้ประสานงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 เป็นเพศชายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีอายุเฉลี่ย 51.17 ปี มีอายุ 51-60 มีจำนวนมากที่สุดคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 จำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงานตำแหน่งครูเฉลี่ยคือ 25.17 ปี โดยประสบการณ์ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบครั้งนี้เฉลี่ยคือ 13 ปี โดย โดยครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในหน้าที่รับผิดชอบครั้งนี้ 0-10 ปี และ 11-20 ปี มีจำนวนเท่ากัน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านต่างๆ ได้แก่

ตอนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1) ทรัพยากร ได้แก่ คู่มือการจัดสอบ แบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น 2) บุคลากร ได้แก่ ตัวแทนศูนย์สอบ กรรมการคุมสอบ 3) งบประมาณ และ 4) สภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ใช้สอบและห้องสอบ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงานต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านปัจจัยนำเข้า

ที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของ					
		หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง(n=45)			ผู้ประสานงาน (n=6)		
		\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย	\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย
ด้านคู่มือการจัดสอบ							
1	ปกหน้า/ปกหลังสวยงาม	4.18	.80	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
2	ขนาดและรูปแบบตัวอักษรน่าสนใจ	4.24	.80	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
3	การจัดหน้าและวางตำแหน่งเนื้อหาที่น่าสนใจ	4.24	.80	มากที่สุด	4.33	.52	มากที่สุด
4	เนื้อหาถูกต้องตรงกับแนวปฏิบัติ	4.40	.84	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
5	มีเนื้อหาชัดเจน	4.38	.86	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด

6	สามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ง่าย	4.36	.83	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
7	มีความสะดวกต่อการใช้	4.36	.83	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
8	มีความครอบคลุมทุกเรื่องที่ท่านสงสัยเกี่ยวกับการสอบครั้งนี้	4.16	1.02	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
9	หากท่านมีข้อสงสัยใดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการสอบสามารถค้นคว้าได้ในคู่มือการจัดสอบ	4.27	.84	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.28	.84	มากที่สุด	4.48	.55	มากที่สุด
ด้านตัวแทนศูนย์สอบ		\bar{x}	SD		\bar{x}	SD	
10	จัดเนื้อหาสาระที่ประชุมครอบคลุมกับความต้องการใช้คุมสอบ	4.20	.79	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
11	กำหนดระยะเวลาในการประชุมชี้แจงได้เหมาะสม	4.38	.83	มากที่สุด	4.67	.52	มากที่สุด
12	บรรยายได้ชัดเจน	4.29	.82	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
13	ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.29	.82	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
14	ท่านได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจากการเข้าร่วมประชุมชี้แจงจากตัวแทนศูนย์สอบ	4.31	.82	มากที่สุด	4.33	.52	มากที่สุด
15	ตัวแทนศูนย์สอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.41	.82	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
16	วิธีการประชุมชี้แจงที่โรงเรียนโดยตัวแทนศูนย์สอบเหมาะสมมากกว่าการส่งตัวแทนสนามสอบมาประชุมที่ศูนย์สอบแล้วไปประชุมชี้แจงกันเอง	4.40	.84	มากที่สุด	4.67	.52	มากที่สุด
17	ผู้แทนศูนย์สอบตรวจสอบการจัดการทดสอบให้เป็นไปตามระเบียบการเข้าห้องสอบเสมอ	4.36	.83	มากที่สุด	4.67	.52	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ท	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของ					
		หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง(n=45)			ผู้ประสานงาน (n=6)		
		\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย	\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย
18	ผู้แทนศูนย์สอบสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสอบได้	4.40	.84	มากที่สุด	4.67	.52	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.34	.82	มากที่สุด	4.56	.43	มากที่สุด
ด้านกรรมการคุมสอบ							
19	เอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.20	1.05	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
20	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ	4.09	1.20	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
21	เข้าใจแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุมสอบครั้งนี้	4.11	1.21	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
22	มีจำนวนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.16	1.22	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.14	1.17	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
ด้านงบประมาณ		\bar{x}	SD		\bar{x}	SD	
23	ค่าตอบแทนจำนวน 200 บาทที่ได้รับจากการประชุมชี้แจงมีความเหมาะสม	4.09	1.18	มาก	4.17	1.12	มาก
24	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่มีความเหมาะสม	4.04	1.26	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
25	ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติ	4.00	1.28	มาก	4.33	.52	มากที่สุด

หน้าที่							
26	ค่าเช่าห้องประชุมโดยเบิกในอัตราเหมาจ่ายวันละไม่เกิน 1,500 บาท มีความเหมาะสม	3.73	1.42	มาก	3.33	1.37	ปานกลาง
27	ค่าใช้จ่ายสนามสอบอัตรา 1 บาทต่อผู้มีสิทธิเข้าสอบ 1 คน มีความเหมาะสม	2.84	1.54	ปานกลาง	3.5	1.05	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม		3.74	1.34	มาก	3.97	.92	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของ					
		หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง(n=45)			ผู้ประสานงาน (n=6)		
		\bar{x}	SD	การแปลผล	\bar{x}	SD	การแปลผล
ด้านแบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น							

28	มีระบบการรักษาความปลอดภัยของแบบทดสอบอย่างรัดกุม	4.22	1.2	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
29	กล่องใส่แบบทดสอบอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย	4.33	1.07	มากที่สุด	4.67	.52	มากที่สุด
30	ซองแบบทดสอบไม่มีการถูกเปิดก่อนสอบ	4.44	1.08	มากที่สุด	4.67	.52	มากที่สุด
31	อุปกรณ์จำเป็นเช่น ปากกาแดง เทปกาว กระดาษปิดบอร์ด ฯลฯ ที่จัดให้มีความเพียงพอกับการใช้งาน	4.31	1.10	มากที่สุด	4.50	.55	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.33	1.11	มากที่สุด	4.59	.53	มากที่สุด
ด้านสถานที่ใช้สอบ		\bar{x}	SD		\bar{x}	SD	
32	ห้องสอบมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำข้อสอบ	4.04	1.26	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
33	อุณหภูมิภายในห้องสอบมีความเหมาะสม	4.00	1.28	มาก	4.33	.52	มากที่สุด
34	แสงสว่างภายในห้องสอบมีความเหมาะสม	3.73	1.42	มาก	3.33	1.37	ปานกลาง
35	ไม่มีเสียงดังจากภายนอกห้องรบกวนสมาธิผู้เข้าสอบ	2.84	1.54	ปานกลาง	3.5	1.05	มาก
36	ในห้องสอบไม่มีข้อมูลข่าวสารในบอร์ดที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบ	4.16	1.13	มาก	4.50	.55	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.03	1.33	มาก	4.53	.80	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน		4.14	1.11	มาก	4.43	.63	มากที่สุด

จากตาราง ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงานต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลางต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านปัจจัยนำเข้ามีมาตรฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14, SD=1.11$) ส่วนค่าเฉลี่ยและระดับความ

คิดเห็นของผู้ประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.43$, $SD = .63$) และพบว่าค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ประสานงานต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบมีมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านงบประมาณที่มีมาตรฐานอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ประสานงานในทุกด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง โดยค่าเฉลี่ยรายด้านของกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงาน และหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง เป็นดังนี้ ด้านคู่มือการจัดสอบ ($\bar{x} = 4.48$, $SD = .55$ และ $\bar{x} = 4.28$, $SD = .84$ ตามลำดับ) ด้านตัวแทนศูนย์สอบ ($\bar{x} = 4.56$, $SD = .43$ และ $\bar{x} = 4.34$, $SD = .82$ ตามลำดับ) ด้านกรรมการคุมสอบ ($\bar{x} = 4.50$, $SD = .55$ และ $\bar{x} = 4.14$, $SD = 1.17$ ตามลำดับ) ด้านงบประมาณ ($\bar{x} = 3.93$, $SD = .92$ และ $\bar{x} = 3.74$, $SD = 1.34$ ตามลำดับ) ด้านแบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น ($\bar{x} = 4.59$, $SD = .53$ และ $\bar{x} = 4.33$, $SD = 1.11$ ตามลำดับ) ด้านสถานที่ใช้สอบ ($\bar{x} = 4.53$, $SD = .80$ และ $\bar{x} = 4.03$, $SD = 1.33$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของกรรมการคุมสอบต่อมาตรฐานการบริหารการทดสอบ
ในการประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า

ที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของ		
		กรรมการคุมสอบ (n=80)		
		\bar{x}	SD	การแปลความหมาย
ด้านคู่มือการจัดสอบ				
1	ปกหน้าปกหลังสวยงาม	4.49	.94	มากที่สุด
2	ขนาดและรูปแบบตัวอักษรน่าสนใจ	4.50	.91	มากที่สุด
3	การจัดหน้าและวางตำแหน่งเนื้อหาที่น่าสนใจ	4.52	.89	มากที่สุด
4	เนื้อหาถูกต้องตรงกับแนวปฏิบัติ	4.61	.88	มากที่สุด
5	มีเนื้อหาชัดเจน	4.61	.88	มากที่สุด
6	สามารถศึกษาทำความเข้าใจได้ง่าย	4.62	.89	มากที่สุด
7	มีความสะดวกต่อการใช้	4.50	.98	มากที่สุด
8	มีความครอบคลุมทุกเรื่องที่ท่านสงสัยเกี่ยวกับการสอบครั้งนี้	4.47	.99	มากที่สุด
9	หากท่านมีข้อสงสัยใดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการสอบ สามารถค้นคว้าได้ในคู่มือการจัดสอบ	4.64	1.05	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวม	4.55	.96	มากที่สุด
ด้านตัวแทนศูนย์สอบ		\bar{x}	SD	
10	จัดเนื้อหาสาระที่ประชุมครอบคลุมกับความต้องการใช้คุมสอบ	4.65	1.03	มากที่สุด
11	กำหนดระยะเวลาในการประชุมชี้แจงได้เหมาะสม	4.60	1.01	มากที่สุด

12	บรรยายได้ชัดเจน	4.65	1.03	มากที่สุด
13	ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.54	1.06	มากที่สุด
14	ท่านได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจากการเข้าร่วมประชุมชี้แจงจากตัวแทนศูนย์สอบ	4.50	1.11	มากที่สุด
15	ท่านสามารถนำความรู้จากการประชุมชี้แจงไปใช้ในการคุมสอบได้	4.59	1.04	มากที่สุด
16	ตัวแทนศูนย์สอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.64	1.03	มากที่สุด
17	วิธีการประชุมชี้แจงที่โรงเรียน โดยตัวแทนศูนย์สอบเหมาะสมมากกว่าการส่งตัวแทนสนามสอบมาประชุมที่ศูนย์สอบแล้วไปประชุมชี้แจงกันเอง	4.63	1.16	มากที่สุด
18	ผู้แทนศูนย์สอบตรวจสอบการจัดการทดสอบให้เป็นไปตามระเบียบการเข้าห้องสอบเสมอ	4.72	.98	มากที่สุด
19	ผู้แทนศูนย์สอบสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการสอบได้	4.66	1.00	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวม	4.62	1.04	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของ		
		กรรมการคุมสอบ (n=80)		
		\bar{x}	SD	การแปล ความหมาย
ด้านกรรมการคุมสอบ				

20	ท่านเข้าใจแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุมสอบครั้งนี้เป็นอย่างดี	4.75	.97	มากที่สุด
21	กรรมการคุมสอบ 2 คนต่อห้องเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.86	.79	มากที่สุด
22	หากมีปัญหากับการดำเนินการทดสอบ ท่านสามารถจัดการแก้ไข ปัญหาได้ตามแนวปฏิบัติของสทศ.	4.54	.99	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.72	.92	มากที่สุด
ด้านงบประมาณ				
23	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการประชุมชี้แจงจำนวน 200 บาทมีความเหมาะสม	4.14	1.23	มาก
24	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการคุมสอบในวันทำการจำนวน 300 บาทต่อคาบ(หนึ่งวิชา)มี ความเหมาะสม	3.68	1.48	มาก
25	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการคุมสอบในวันหยุดจำนวน 400 บาทต่อคาบ(หนึ่งวิชา)มี ความเหมาะสม	3.86	1.37	มาก
26	ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการคุมสอบ	4.10	1.64	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม		3.94	1.43	มาก
ด้านแบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น				
27	ช่องแบบทดสอบอยู่ในสภาพเรียบร้อย	4.88	.80	มากที่สุด
28	ช่องแบบทดสอบไม่มีการถูกเปิดก่อนดำเนินการสอบ	4.91	.77	มากที่สุด
29	อุปกรณ์จำเป็นเช่น ปากกาแดง ฯลฯ ที่จัดให้มีความครบถ้วนกับการใช้งาน	4.79	.88	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.86	.82	มากที่สุด
ด้านสถานที่ใช้สอบ				
30	ห้องสอบมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำข้อสอบ	4.20	1.34	มาก

31	อุณหภูมิภายในห้องสอบมีความเหมาะสม	3.70	1.57	มาก
32	แสงสว่างภายในห้องสอบมีความเหมาะสม	4.26	1.03	มากที่สุด
33	ไม่มีเสียงดังจากภายนอกห้องรบกวนสมาธิผู้เข้าสอบ	4.18	1.38	มาก
34	หากท่านเห็นว่าในห้องสอบมีข้อมูลข่าวสารในบอร์ดที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบ ท่านจะใช้กระดาษที่ได้เตรียมให้ทำการปิดบอร์ด	4.58	1.1	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวม	4.18	1.28	มาก
	คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.47	1.08	มากที่สุด

จากตาราง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าของกรรมการคุมสอบ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ประสานงานต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านปัจจัยนำเข้ามีมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$, $SD = 1.08$) และพบว่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านคู่มือการจัดสอบ ($\bar{x} = 4.55$, $SD = 0.96$) ด้านตัวแทนศูนย์สอบ ($\bar{x} = 4.62$, $SD = 1.04$) ด้านกรรมการคุมสอบ ($\bar{x} = 4.72$, $SD = 0.92$) ด้านแบบทดสอบและอุปกรณ์จำเป็น ($\bar{x} = 4.86$, $SD = 0.82$) ด้านสถานที่ใช้สอบ ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 1.28$) ยกเว้นด้านงบประมาณที่คะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 1.43$)

ตารางที่ 4.5 คะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ ของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลางและ กรรมการคุมสอบ

ที่	คำถาม	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบถูก	
		หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง (n=45)	กรรมการ คุมสอบ (n=80)
1	ถ้ามีผู้เข้าสอบกรณีพิเศษที่ สทศ.อนุญาตแล้ว ลำดับที่นั่งของผู้เข้าสอบจะ ต่อจากผู้เข้าสอบลำดับท้ายของห้องสอบสุดท้าย	39(86.7)	65(80.2)
2	สทศ. 3 คือ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบกรณีพิเศษ	41(91.1)	72(88.9)
3	ผู้เข้าสอบที่ไม่ได้เข้าสอบวิชา GAT ตอนที่ 1 สามารถเข้าสอบวิชา GAT ตอนที่ 2 ได้	40(88.9)	71(87.7)
4	กรณีกระดาษคำตอบไม่ตรงกับข้อมูลจริงเนื่องจากผู้เข้าสอบเปลี่ยนชื่อ หรือนามสกุล กรรมการต้องแจกกระดาษคำตอบสำรองให้ใช้แทน	37(82.2)	61(75.3)
5	ห้ามผู้เข้าสอบแก้ไขข้อมูลในกระดาษคำตอบ และ ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบที่ มีการลงข้อมูลผิด โดยเด็ดขาด	40(88.9)	73(90.1)
6	กรณีที่กระดาษคำตอบตัวจริงชำรุด ฉีกขาด หรือเสียหาย จะต้องยกเลิก กระดาษคำตอบ ตัวจริงนั้น แล้วนำกระดาษคำตอบสำรองให้ผู้เข้าสอบ แทนและกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน	41(91.1)	79(97.5)
7	กรรมการคุมสอบมีสิทธิ์อ่านแบบทดสอบของสทศ.หรืออธิบายเพิ่มเติม ได้เอง	41(91.1)	73(90.1)
8	ผู้เข้าสอบที่กระทำผิดระเบียบการสอบหรือมีพฤติกรรม سوءแวมทุจริต	38(84.4)	61(75.3)

กรรมการต้องให้ผู้เข้าสอบเขียนรายงานในสทศ.8			
9	การเก็บและเรียงกระดาษคำตอบต้องเรียงตามเลขที่นั่งจากมากไปหาน้อย	42(93.3)	75(92.6)
10	การเก็บและเรียงกระดาษคำตอบในแต่ละห้องสอบต้องแยกระหว่างผู้เข้าสอบและผู้ขาดสอบ	43(95.6)	76(93.8)
11	การเก็บกระดาษคำตอบตัวจริงที่ชำรุด ให้แนบไว้หน้ากระดาษคำตอบสำรองของผู้เข้าสอบรายนั้น	28(62.2)	37(45.7)
12	ซองกระดาษคำตอบที่จะบรรจุใส่กล่องส่งกลับศูนย์สอบต้องเรียงตามลำดับห้องสอบแยกเป็นรายวิชา	43(95.6)	77(95.1)
รวมค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ตอบถูกร้อยละ		39.42 (87.59)	68.33 (85.41)
รวมคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากคะแนนเต็ม 12		10.51(87.58)	10.38(86.49)

จากตารางคะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ ของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และกรรมการคุมสอบ พบว่า หัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง ได้คะแนนเฉลี่ยรวมคือ 10.51 คะแนน จากคะแนนเต็ม 12 คิดเป็นร้อยละ 87.58 ซึ่งสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมของกรรมการคุมสอบ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยรวมคือ 10.38 คะแนนจากคะแนนเต็ม 12 คิดเป็นร้อยละ 86.49

ส่วนความคิดเห็นของผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้าในการบริหารการทดสอบ แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเหมาะสมของงบประมาณในการบริหารการทดสอบ

(n=6)

		จำนวนความคิดเห็น(ร้อยละ)	
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ด้านการจัดประชุมสนามสอบเพื่อเตรียมการชี้แจงการสอบ			
1	ค่าตอบแทนผู้เข้าร่วมประชุม	5(83.3)	1(16.7)
2	ค่าเครื่องดื่มและอาหารว่างสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม	6(100.00)	0(0.00)
3	ค่าอาหาร (ถ้ามี) สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมและเจ้าหน้าที่	4(66.7)	2(33.3)
ร้อยละของค่าเฉลี่ยรวม		5(83.3)	1(16.7)
ค่าตอบแทนการขนส่งข้อสอบและกระดาษคำตอบ			
จากศูนย์สอบ-สนามสอบ (ไป-กลับ)			
4	หัวหน้าคณะทำงานขนส่งข้อสอบและกระดาษคำตอบ	6(100)	0 (0)
5	คณะทำงานขนส่งข้อสอบและกระดาษคำตอบ	6(100)	0 (0)
6	พนักงานขับรถ	6(100)	0 (0)
ร้อยละของค่าเฉลี่ยรวม		6(100)	0(0)
ค่าใช้จ่ายระดับสนามสอบ			
7	หัวหน้าสนามสอบ	6(100)	0 (0)
8	หัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าสนามสอบ	6(100)	0 (0)
9	ผู้ช่วยหัวหน้าตึก กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ กรรมการคุมสอบสำรอง พยาบาล นุรุษพยาบาล	6(100)	0 (0)
10	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	6(100)	0 (0)

11	คณงาน นักการภารโรง พนักงานขับรถ เจ้าหน้าที่อื่นๆ	6(100)	0 (0)
12	ค่าตอบแทนการใช้สถานที่เป็นสนามสอบ	5(83.3)	1(16.7)
13	ค่าเครื่องคัมสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสนามสอบ	6(100)	0 (0)
ร้อยละของค่าเฉลี่ยรวม		5.9(95.82)	1.1(4.18)

จากตาราง ผู้ประสานงานมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความเหมาะสมของงบประมาณในการบริหารการทดสอบ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมมากกว่าไม่มีความเหมาะสม แยกเป็นรายด้านคือ การจัดประชุมสนามสอบเพื่อเตรียมการชี้แจงการสอบส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสม มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 ด้านค่าตอบแทนการขนส่งข้อสอบและกระดาษคำตอบจากศูนย์สอบ-สนามสอบ (ไป-กลับ) มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ด้านค่าใช้จ่ายระดับสนามสอบ คิดเป็นร้อยละ 95.82

ตอนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการดำเนินการ การทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงานต่อการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบตามมาตรฐานของสทศ.

ขั้นตอนในการดำเนินการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบตามมาตรฐานของสทศ.	
	หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง (n=45)	ผู้ประสานงาน (n=6)

	เป็นไปตาม แนวปฏิบัติ	ไม่เป็นไป ตามแนว ปฏิบัติ	เป็นไปตาม แนวปฏิบัติ	ไม่เป็นไป ตามแนว ปฏิบัติ
ก่อนการจัดสอบ				
1. การประสานงานของศูนย์สอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0.00)
2. ข้อมูลสนามสอบ /ห้องสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3. การจัดส่งข้อมูลตามกำหนด	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
4. การแต่งตั้งคณะกรรมการระดับสนาม สอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
5. การจัดสนามสอบและห้องสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
6. การประชาสัมพันธ์การสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
7. การตรวจสอบข้อมูลทางเว็บไซต์	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
8. การจัดประชุมระดับสนามสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
9. การจัดสรรค่าใช้จ่ายในการจัดสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
10. การรับส่งแบบทดสอบ เอกสารและ อุปกรณ์การสอบ ระหว่าง ศูนย์สอบกับ สนามสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
รวม	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ขั้นตอนในการดำเนินการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบตามมาตรฐานของ สทศ.			
	หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง (n=45)		ผู้ประสานงาน (n=6)	
	เป็นไปตาม แนวปฏิบัติ	ไม่เป็นไป ตามแนว ปฏิบัติ	เป็นไปตาม แนวปฏิบัติ	ไม่เป็นไป ตามแนว ปฏิบัติ
ระหว่างการจัดสอบ				
1. ความเรียบร้อยของแบบทดสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
2. การดำเนินการจัดสอบของสนามสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3. การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำ สนามสอบแต่ละกลุ่ม เป็นไปตามบทบาท หน้าที่ของตน ประกอบด้วย	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3.1 หัวหน้าสนามสอบ /หัวหน้าตึก	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3.2 กรรมการกลาง	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3.3 กรรมการคุมสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3.4 ประชาสัมพันธ์	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)

3.5 กิจกรรมการอื่นๆ (พยายามล คำรวจ)	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3.6 ผู้ประสานงาน	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
4. การปฏิบัติตามระเบียบการเข้าห้องสอบ ของผู้เข้าสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
5. การตรวจสอบความถูกต้องและจำนวน ของข้อสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
6. การตรวจสอบความถูกต้องและจำนวน ของกระดาษคำตอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
7. การสอบมีความเรียบร้อย โปร่งใสและ ยุติธรรม	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
8. การเบิกค่าใช้จ่ายในการจัดสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
รวม	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ขั้นตอนในการดำเนินการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบตามมาตรฐานของ สทศ.			
	หัวหน้าสนามสอบ/ กรรมการกลาง (n=45)		ผู้ประสานงาน (n=6)	
	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไป	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไป

	แนวปฏิบัติ	ตามแนว ปฏิบัติ	แนวปฏิบัติ	ตามแนว ปฏิบัติ
หลังเสร็จสิ้นการทดสอบ				
1. การตรวจนับจำนวน และเรียงลำดับ กระดาษคำตอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
2. การตรวจสอบเอกสารประกอบการสอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
3. การบรรจุของกระดาษคำตอบทั้งหมดลง กล่องบรรจุของกระดาษคำตอบกลับเรียง ตามลำดับห้องสอบแยกเป็นรายวิชา	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
4. การนำกล่องบรรจุของกระดาษคำตอบ กลับและเอกสารการทดสอบส่งให้ศูนย์สอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
5. การนำกล่องแบบทดสอบส่งให้ศูนย์สอบ	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
6. การรายงานการดำเนินงานและสรุป ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)
รวม	45(100)	(0.00)	6(100)	0 (0)

จากตาราง ความคิดเห็นหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.พบว่าระยะก่อนการทดสอบ ระหว่างการทดสอบ และหลังการทดสอบ หัวหน้าสนามสอบและกรรมการกลางทั้งหมด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความเห็นว่าขั้นตอนการปฏิบัติ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ

ส่วนผู้ประสานงานจำนวนทั้งหมด 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความเห็นว่าขั้นตอนการปฏิบัติ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ

ตาราง 4.8 ระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ. ในการคุมสอบของ
กรรมการคุมสอบ

ที่	ก่อนคุมสอบ	จำนวนและร้อยละของระดับการปฏิบัติของ กรรมการคุมสอบ (n=80)			
		ทุกครั้ง(3)	บ่อยครั้ง (2)	เป็น บางครั้ง (1)	ไม่ได้ ปฏิบัติ (0)
1	รายงานตัวตรงตามเวลาต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบกำกับดูแล	77(95.1)	2(2.5)	1(1.2)	0(0.00)
2	ตรวจสอบความถูกต้องของแบบทดสอบ กระจายคำตอบ และใบ เซ็นชื่อผู้เข้าสอบเมื่อรับจากกรรมการกลาง	72(88.9)	7(8.6)	1(1.2)	0(0.00)
3	ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องสอบ เช่น บอร์ด กระดานดำ โต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่างภายในห้องสอบ	68(84)	11(13.6)	1(1.2)	0(0.00)
4	ตรวจสอบให้มีประตูเข้าห้องสอบเพียงประตูเดียว	76(93.8)	3(3.7)	1(1.2)	0(0.00)
5	ตรวจสอบหลักฐานการแสดงตนของผู้เข้าสอบอย่างเคร่งครัด	74(91.4)	6(7.4)	0(0.00)	0(0.00)
6	ตรวจสอบสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่ผู้เข้าสอบนำเข้าห้องสอบอย่าง เคร่งครัด	60(74.1)	17(21)	2(2.5)	1(1.2)

ร้อยละของค่าเฉลี่ยรวม		87.88	9.46	1.22	0.20
เมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว					
7	ก่อนสอบได้ประกาศข้อปฏิบัติสำหรับผู้เข้าสอบตามกำหนดในคู่มือ	75(92.6)	5(6.2)	0(0.00)	0(0.00)
8	ให้ผู้เข้าสอบตรวจสอบที่นั่งสอบของตนเองว่านั่งถูกต้อง	71(87.7)	9(11.1)	0(0.00)	0(0.00)
9	ให้ผู้เข้าสอบนำบัตรแสดงตนไว้บนโต๊ะ เพื่อรอการตรวจสอบอีกครั้ง	72(88.9)	7(8.6)	1(1.2)	0(0.00)
10	ประกาศให้ผู้เข้าสอบตรวจสอบกระดาษคำตอบว่าเป็นของตนเอง แล้วให้ลงลายมือชื่อในกระดาษคำตอบ	77(95)	3(3.7)	0(0.00)	0(0.00)
11	สอดคล้องการทุจริตในการสอบอย่างเคร่งครัดในระหว่างการสอบ	72(88.9)	7(8.6)	1(1.2)	0(0.00)
12	งดทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์) ในระหว่างการสอบ	61(75.3)	11(11.2)	5(6.2)	3(3.7)
13	ตรวจดูภายในห้องน้ำทั้งก่อนและหลังจากผู้เข้าสอบใช้ เมื่อผู้เข้าสอบจำเป็นต้องเข้าห้องน้ำ	42(51.9)	22(27.2)	14(17.3)	2(2.5)
14	ดำเนินการสอบตามกำหนดเวลาจากกองอำนาจการอย่างเคร่งครัด	76(93.8)	4(4.9)	0(0.00)	0(0.00)
ร้อยละของค่าเฉลี่ยรวม		86.29	10.21	2.99	0.88

จากตาราง จำนวนร้อยละของค่าเฉลี่ยรวมระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในการคุมสอบของกรรมการคุมสอบโดยภาพรวมพบว่า ระยะก่อนคุมสอบ กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในการคุมสอบ โดยมีระดับการปฏิบัติทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.88 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 9.46 เป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 1.22 และไม่ได้ปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 0.20 ระยะเมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในการคุมสอบ

โดยมีระดับการปฏิบัติ โดยมีระดับการปฏิบัติทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 86.29 รองลงมาคือบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 10.21 เป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 2.99 และไม่ได้ปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 0.88

เมื่อพิจารณาข้อความในแต่ละระยพบว่ ระยก่อนคุมสอบ เรื่องที่กรรมการคุมสอบปฏิบัติทุกครั้งที่มากที่สุด คือรายงานตัวตรงตามเวลาต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบกำกับดูแล คิดเป็นร้อยละ 95.10 รองลงมาคือ การตรวจสอบให้มีประตูเข้าห้องสอบเพียงประตูเดียวคิดเป็นร้อยละ 93.80 และปฏิบัติทุกครั้งน้อยที่สุด คือเรื่องการตรวจความเรียบร้อยภายในห้องสอบ เช่น บอร์ด กระดานดำ โต๊ะเก้าอี้ แสงสว่างภายในห้องสอบคิดเป็นร้อยละ 84 ส่วนระยเมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้วเรื่องที่กรรมการคุมสอบปฏิบัติทุกครั้งที่มากที่สุด คือประกาศให้ผู้เข้าสอบตรวจสอบกระดาษคำตอบว่าเป็นของตนเอง แล้วให้ลงลายมือชื่อในกระดาษคำตอบ คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือดำเนินการสอบตามกำหนดเวลาจากกองอำนวยการอย่างเคร่งครัด คิดเป็นร้อยละ 93.80 และปฏิบัติทุกครั้งในระดับน้อย คือเรื่องงดทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์) ในระหว่างการสอบ คิดเป็นร้อยละ 75.30 และตรวจดูภายในห้องน้ำทั้งก่อนและหลังจากผู้เข้าสอบใช้ เมื่อผู้เข้าสอบจำเป็นต้องเข้าห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 51.90

ตอนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ตัวแปร	ความพึงพอใจของนักเรียน (n=1024)					\bar{x}	SD	แปล ความ หมาย
		จำนวนและร้อยละ							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการรับสมัคร									
1	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบของสทศ.	108 (10.5)	410 (39.9)	419 (40.8)	65 (6.3)	15 (1.5)	3.56	.94	มาก
2	ความสะดวกของขั้นตอนการสมัครทางอินเทอร์เน็ตโดยเข้า	212 (20.6)	486 (47.3)	275 (26.8)	35 (3.4)	9 (.9)	3.88	.92	มาก

เว็บไซต์ www.niets.or.th														
3	ความสะดวกของการลงทะเบียน เพื่อขอรหัสชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน	184	479	296	45	15	(17.9)	(46.6)	(28.8)	(4.4)	(1.5)	3.78	.92	มาก
4	การชำระเงินผ่านผู้รับบริการรับ ชำระเงินที่กำหนดในระบบ	284	480	220	28	8	(27.7)	(46.7)	(21.4)	(2.7)	(.8)	4.00	.88	มาก
5	ความสะดวกของการตรวจสอบ ข้อมูลทางเว็บไซต์	207	464	287	32	13	(20.2)	(45.3)	(27.9)	(3.1)	(1.3)	3.92	1.10	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม												3.82	.95	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ที่	ตัวแปร	ความพึงพอใจของนักเรียน (n=1024)							แปล ความหมาย
		จำนวนและร้อยละ					\bar{x}	SD	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการดำเนินการจัดสอบ									
6	บรรยากาศของห้องสอบที่เอื้อต่อการทำข้อสอบ	120 (11.8)	310 (30.7)	379 (37.7)	142 (14.0)	65 (6.4)	3.31	1.13	ปานกลาง
7	ความเหมาะสมของโต๊ะหรือเก้าอี้ที่ใช้นั่งสอบ	93 (9.1)	323 (31.5)	396 (38.6)	138 (13.4)	68 (6.6)	3.26	1.10	ปานกลาง
8	ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในห้องสอบ	103 (10.0)	203 (19.8)	310 (30.2)	226 (22.0)	177 (17.2)	2.86	1.29	ปานกลาง
9	ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องสอบ	189 (18.4)	450 (43.8)	295 (28.7)	56 (5.5)	27 (2.6)	3.74	1.01	มาก
10	ความเงียบของเสียงจากภายนอกห้องสอบ	195 (19.0)	335 (32.6)	294 (28.6)	136 (13.2)	58 (5.6)	3.50	1.19	มาก
11	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการสอบแต่ละวิชา	120 (11.7)	344 (33.5)	381 (37.1)	123 (12.0)	47 (4.6)	3.41	1.10	มาก
12	การชี้แจงของกรรมการคุมสอบ	215	428	323	43	9			

		(20.9)	(41.7)	(31.5)	(4.2)	(.9)	3.81	.94	มาก
13	การทำหน้าที่ของกรรมการคุมสอบเพื่อให้การสอบเป็นไปตามมาตรฐาน	285	483	222	17	10			
		(27.8)	(47.2)	(21.7)	(1.7)	(1.0)	4.03	.90	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม						3.49	1.08	มาก

จากตาราง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา ด้านการรับสมัคร $\bar{x} = 3.82$, $SD = .95$ และด้านการดำเนินการจัดสอบ $\bar{x} = 3.49$, $SD = 1.08$ เมื่อพิจารณามาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านการรับสมัครรายข้อ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการชำระเงินผ่านผู้รับบริการรับชำระเงินที่กำหนดในระบบ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = .88$) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบของสทศ. ($\bar{x} = 3.56$, $SD = .94$) ส่วนมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านการดำเนินการจัดสอบรายข้อ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำหน้าที่ของกรรมการคุมสอบเพื่อให้การสอบเป็นไปตามมาตรฐาน ($\bar{x} = 4.03$, $SD = .90$) รองลงมา คือการชี้แจงของกรรมการคุมสอบ ($\bar{x} = 3.81$, $SD = .94$) ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในห้องสอบ ($\bar{x} = 2.86$, $SD = 1.29$)

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ตัวแปร	ความคิดเห็นของนักเรียนผู้เข้าสอบ (n=1024)	
		จำนวนและร้อยละ	แปลความ

	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	\bar{x}	SD	หมายเหตุ
ด้านกรรมการคุมสอบ								
1	มีความเข้มงวดในเรื่องการป้องกันการทุจริตการสอบ	361 (35.2)	549 (53.5)	88 (8.6)	6 (.6)	10 (1.0)	4.27 .85	มากที่สุด
2	ได้ตรวจบัตรแสดงตนทุกครั้งก่อนให้นักเรียนเข้าห้องสอบ	470 (45.9)	489 (47.8)	40 (3.9)	8 (.8)	6 (.6)	4.44 .81	มากที่สุด
3	เน้นย้ำไม่ให้นักเรียนนำเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเข้าห้องสอบ	411 (40.0)	479 (46.6)	88 (8.6)	19 (1.9)	6 (.6)	4.36 .99	มากที่สุด
4	ระหว่างสอบกรรมการคุมสอบทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์ ฯลฯ)	157 (15.3)	253 (24.6)	297 (28.9)	175 (17.0)	127 (12.4)	3.13 1.23	ปานกลาง
5	ไม่มีข้อมูลข่าวสารในบอร์ดที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบ	155 (15.1)	275 (26.8)	327 (31.8)	176 (17.1)	72 (7.0)	3.36 1.35	ปานกลาง
6	ดำเนินการสอบตามกำหนดเวลาจากกองอำนวยการอย่างเคร่งครัด	325 (31.6)	543 (52.9)	110 (10.7)	17 (1.7)	8 (.8)	4.25 .98	มากที่สุด
7	กรรมการคุมสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ในการคุมสอบเป็นอย่างดี	352 34.3	553 53.8	93 9.1	3 .3	7 .7	4.30 .87	มากที่สุด
8	การดำเนินการสอบครั้งนี้มีความ	407	485	104	5	5	4.36 .94	มากที่สุด

โปร่งใส	39.6	47.2	10.1	.5	.5			ที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06	1.00	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ที่	ตัวแปร	ความคิดเห็นของนักเรียนผู้เข้าสอบ (n=1024)					แปล		หมายเหตุ
		จำนวนและร้อยละ					\bar{x}	SD	
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
9	ด้านข้อสอบ การระบุข้อมูลในกระดาษคำตอบตรงกับผู้เข้าสอบตามที่ท่านได้แจ้งไว้แต่แรก	485 (47.2)	441 (42.9)	69 (6.7)	7 (.7)	8 (.8)	4.44	.88	มาก ที่สุด
10	ข้อสอบพิมพ์ชัดเจนดี	411 (40.0)	476 (46.3)	87 (8.5)	22 (2.1)	9 (.9)	4.33	.98	มาก ที่สุด
11	ข้อสอบมีการจัดเรียงหน้าดีช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำข้อสอบ	311 (30.3)	445 (43.3)	146 (14.2)	61 (5.9)	47 (4.6)	3.97	1.20	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม						4.24	1.02	มาก ที่สุด

จากตาราง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านข้อสอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24, SD = 1.00$) ส่วนด้านกรรมการคุมสอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06, SD = 1.02$)

เมื่อพิจารณามาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านกรรมการคุมสอบรายชื่อ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้ตรวจบัตรแสดงตนทุกครั้งก่อนให้นักเรียนเข้าห้องสอบ ($\bar{x} = 4.44, SD = .81$) รองลงมาคือเน้นย้ำให้นักเรียนนำเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเข้าห้องสอบ ($\bar{x} = 4.36, SD = .99$) และการดำเนินการสอบครั้งนี้มีความโปร่งใส ($\bar{x} = 4.36, SD = .99$) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระหว่างสอบกรรมการคุมสอบทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์ ฯลฯ) ($\bar{x} = 3.13, SD = 1.23$) ส่วนมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านข้อสอบรายชื่อ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การระบุข้อมูลในกระดาษคำตอบตรงกับผู้เข้าสอบตามที่ท่านได้แจ้งไว้แต่แรก ($\bar{x} = 4.44, SD = .88$) รองลงมาคือข้อสอบพิมพ์ชัดเจนดี ($\bar{x} = 4.33, SD = .98$) ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อสอบมีการจัดเรียงหน้าดีช่วยให้อ่านความสะดวกในการทำข้อสอบ ($\bar{x} = 3.97, SD = 1.20$)

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักเรียนจำแนกตามเขตพื้นที่ของสนามสอบ และเพศที่ต่างกัน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
เขตพื้นที่ของสนามสอบ	177.671	1	177.671	2.433	.119
เพศ	812.693	1	406.364	5.564*	.004
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่	580.400	1	290.200	3.973*	.019

ของสนามสอบและเพศ			
ภายในกลุ่ม	74132.587	1017	73.037
รวม	80563.414	1020	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางแสดงว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่ของสนามสอบและเพศมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษา ($p = .019$) นั่นคือ ความแตกต่างของความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่สอบในเขตพื้นที่ของสนามสอบที่ต่างกันขึ้นอยู่กับค่าของตัวแปรเพศ เพศชายและเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการบริหารการทดสอบแตกต่างกัน ($p = .004$) แต่กลุ่มนักเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของสนามสอบแตกต่างกันคือสนามสอบในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน ($p = .119$)

นอกจากนี้ จากการสอบถามและสัมภาษณ์นักเรียนผู้เข้าสอบ นักเรียนได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์แล้วแยกเป็นประเด็นในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. การรับสมัคร แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1.1 การประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพราะมีนักเรียนบางส่วนไม่ทราบข้อมูลการรับสมัคร ทำให้พลาดโอกาส ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบวันสอบ ก่อนเปิดให้มีการรับสมัคร

1.2 ช่องทางการรับสมัคร ควรประกาศหลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ เว็บไซต์และสื่อต่างๆ เว็บไซต์บ่อยครั้ง ควรให้ใช้ google chrome เปิดได้

1.3 ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร ควรขยายเวลารับสมัครให้นานขึ้น ในการสมัครครั้งที่สองควรมีการประกาศผลในรอบแรกก่อน

1.4 วิธีการรับสมัคร ควรเปิดให้แก้ไขได้หลังจากจ่ายเงินแล้ว ไม่ควรจะให้จ่ายเงิน ควรเปิดให้ชำระเงินถึงก่อนวันสอบ เปิดให้มีช่วงระยะเวลานานขึ้นในจ่ายเงินค่าสมัคร น่าจะสามารถชำระเงินค่าสมัครได้ทุกธนาคาร ระบบการรับสมัครควรเตือนผู้สมัครสอบให้ชัดเจนว่าควรยืนยันสนามสอบทันทีที่จ่ายเงินเสร็จ

1.5 ค่าใช้จ่ายในการสมัคร แพงเกินไป

1.6 อื่นๆ ได้แก่ มีการจำกัดที่สมัครหลายตัว ทำให้ไม่สะดวก ควรเปิดให้มีการสอบจำนวนมากกว่า 2 ครั้ง ควรมีการใส่หมายเลขโทรศัพท์ในข้อมูลการรับสมัครเพื่อแจ้งข่าวสารที่เปลี่ยนแปลง

2. การเลือกสนามสอบ แยกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

2.1 สนามสอบที่เลือกให้เดินทางลำบาก และไกล

2.2 ชำระเงินค่าสมัครวันสุดท้าย ไม่มีสิทธิ์ที่จะได้เลือกสนามสอบ

2.3 ควรให้เลือกสนามสอบใกล้บ้านได้

2.4 ควรปรับปรุงเรื่องการเลือกสนามสอบ เพราะถ้าสนามสอบที่ไหนก็ตามที่เต็มควรจะนำสถานที่นั้นออกเพื่อลดปัญหาการย้ายเด็ก

2.5 ในต่างจังหวัดไม่สามารถเลือกที่สอบได้

2.6 ระบบที่ใช้ในการเลือกสนามสอบ ไม่ค่อยชัดเจน

2.7 ต้องการเลือกสนามสอบเองได้

2.8 ไม่ควรโยกย้ายสนามสอบโดยไม่แจ้งล่วงหน้า

2.9 สนามสอบเต็มเร็วไป

2.10 ถ้าจะเปลี่ยนสถานที่สอบควรแจ้งทาง e-mail หรือทางโทรศัพท์ล่วงหน้า

2.11 สนามสอบในกรุงเทพฯขอสนามสอบที่ติดรถไฟฟ้า

2.12 ถ้าสนามสอบเต็มควรให้นักเรียนเลือกใหม่ด้วยตัวเอง

2.13 จ่ายเงินตรงเวลาแต่ไม่ได้เลือกสนามสอบ

2.14 ควรได้ทราบสนามสอบจริงก่อน 2 สัปดาห์ เพื่อมีเวลาในการจัดการการเดินทาง

2.15 สนามสอบมีน้อยไป

3. สถานที่ใช้สอบ แยกเป็นประเด็น ได้ดังนี้

3.1 ควรใช้สนามสอบที่ได้มาตรฐานเดียวกันทุกสนาม

3.2 ควรจัดหาโรงเรียนที่มีเครื่องปรับอากาศมาให้นักเรียนที่สอบ เพื่อที่จะได้มีอุณหภูมิที่ดีเหมาะสมแก่การคิดข้อสอบ ในห้องสอบมีอุณหภูมิห้องร้อน

3.3 มีเสียงดังรบกวนในห้องสอบ

3.4 ในแต่ละสนามสอบควรมีการเปิดให้จัดสอบได้หลายวิชา

3.5 แต่ละสนามสอบ ควรมีนาฬิกาติดที่ในห้องสอบทุกห้องสอบ

3.6 โต๊ะที่ใช้สอบ ไม่ควรเป็นโต๊ะไม้ขรุขระ โต๊ะเก้าอี้เขียนไม่ถนัด

4. กรรมการคุมสอบ แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

4.1 ปฏิบัติหน้าที่ดีมาก

4.2 เวลาที่เริ่มทำข้อสอบ ควรจะเลิกชี้แจง เพราะเสียงดังทำให้รบกวนสมาธิ

4.3 กรรมการคุยกันเสียงดัง

4.4 กรรมการไม่ยุติธรรมสองมาตรฐาน

4.5 กรรมการคุยโทรศัพท์ เล่นโทรศัพท์ ไม่ควรให้กรรมการคุมสอบนั่งคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ เพราะจะทำให้ให้นักเรียนที่ทำข้อสอบเสียสมาธิ

4.6 ไม่ควรไปทำธุระส่วนตัวในระหว่างสอบ ควรตรวจให้เข้มงวดเพื่อมีคนทุจริต

5. ข้อสอบ แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

5.1 ควรพิมพ์เนื้อเรื่องไว้ในหน้าที่คู่กันเพื่อสะดวกต่อการอ่าน ควรจัดบทความและแผนผังร่างคำตอบให้อยู่หน้าเดียวกัน ถ้าเป็น conversation ควรให้เนื้อหอยู่ในหน้าเดียวกับคำตอบ

5.2 โจทย์ที่เป็นตารางควรอยู่หน้าเดียวกัน จะได้ไม่ต้องพลิกหน้ากระดาษไปมา GAT ไทย ต้องเปิดข้อสอบไปมาทำให้เสียเวลาในการทำข้อสอบ

5.3 ควรมีขนาดของกระดาษเท่ากับ A4 เพื่อสามารถใช้ในการทดข้อสอบ หรือเขียนแผนภาพต่างๆได้

5.4 ควรแจกข้อสอบ (GAT 1,2) พร้อมกัน เพื่อให้นักเรียนบริหารเวลาด้วยตัวเองเพราะบางคนอาจทำตอนแรกเสร็จเร็วจะได้มีเวลาทำตอนที่ 2 มากขึ้น

5.5 อักษรไม่ชัดเจน ตัวหนังสือสีเขียวดูแล้วปวดตา วิชา GAT ไทย มองไม่เห็นตัวหนบบางในบางข้อ

5.6 อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ควรมีมาตรฐานกว่านี้เล็กน้อย

5.7 แกะแม่กเย็บกระดาษยาก

5.8 กระดาษที่ใช้พิมพ์ข้อสอบมีความบางเกินไป และกระดาษที่ใช้พิมพ์ข้อสอบควรเป็นสีขาวเพื่อจะได้มองเห็นง่ายสบายตา

5.9 ควรออกเนื้อหาข้อสอบความรู้มัธยมปลายก็พอ เนื้อหาข้อสอบส่วนใหญ่ควรอยู่ในโรงเรียนก็พอ ไม่ควรเป็นเนื้อหาที่เรียนพิเศษ

5.10 GAT เชื่อมโยงมีที่ว่างให้เขียนข้อสอบน้อยเกินไป

5.11 ควรมีเฉลยพร้อมคำอธิบายหลังจากประกาศผลสอบให้ผู้เข้าสอบได้รู้หลังจากการสอบ ควรจัดบทความและแผนผังร่างคำตอบให้อยู่หน้าเดียวกัน

5.12 ข้อสอบอังกฤษในวิชา 7 สามัญ เยอะเกินไป ควรลดลง ข้อสอบในแต่ละปีควรอยู่ในระดับเดียวกัน

6. ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้สอบ

6.1 ควรเพิ่มเวลา GAT2 เนื่องจากส่วน Reading ค่อนข้างมาก ส่วน GAT1 ใช้เวลาในการทำเสร็จเร็วควรลดเวลาลง เวลาในการทำข้อสอบน้อยไป ไม่ควรแบ่งเวลาวิชา GAT เป็น 2 Part

6.2 PAT 4 สถาปัตยกรรมศาสตร์ ควรเพิ่มเวลาอีกอย่างน้อยครึ่งชั่วโมง เพราะมีการวาดภาพที่ใช้เวลามากพอสมควร

7. ด้านอื่นๆ ได้แก่

7.1 ต้องการให้ประกาศผลเร็วขึ้น

7.2 ควรมีที่สำหรับเก็บเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารในห้องสอบ เพื่อป้องกันสูญหาย

7.3 ควรนำกล่องดินสออันเล็กๆ เข้าห้องสอบได้

7.4 ต้องการให้อนุญาตนำน้ำแบบขวดใส เข้าห้องสอบได้

7.5 เครื่องขยายเสียงไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ควรเปิดเสียงตามสายให้ดังและชัดเจน

7.6 ควรมีการตรวจสอบข้อสอบให้ดี ไม่ควรออกข้อสอบให้ผิดพลาด

เอกสารอ้างอิง

กองสถิติและวิจัย โรงเรียนนายเรือ. (2556). ความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหาร ในส่วนของกองทัพเรือ ประจำปีการศึกษา 2555. รายงานการวิจัย กองสถิติและวิจัย โรงเรียนนายเรือ.

ปรีศนันท์ อาทรร. (2550). การประเมินการบริหารจัดการที่ดีของโรงเรียนในฝัน. ปรินญาณิพนธ์ การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ราชบัณฑิตยสถาน.(2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:

สุริยาสาสัน.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.(2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). ทฤษฎีการประเมิน. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2556ก.) คู่มือการจัดสอบ GAT/ PAT ประจำปีการศึกษา 2557.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2556ข.) คู่มือการจัดสอบ ONET ประจำปีการศึกษา 2557.

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สืบค้นจาก www.wikipedia.org.

ระบบการสอบเพื่อรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สืบค้นจาก

<http://www.cuas.or.th/info.html>, 2556 คืบ

สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สมคิด พรหมจ้อย. (2550). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: จตุพร ดีไซน์.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). **วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ส. วาสนา ประवालพุกษ์. (2544). **หลักการและเทคนิคการประเมินทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สถาบัน
พัฒนาคุณภาพวิชาการ.

สุวิมล ตีรกานนท์. (2548). **การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ :
ภาควิชาการประเมินและการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. 2541. **คุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดม**

ศึกษาระบบใหม่ ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

มานิตย์ จินดามงคล. (2549). **การประเมินการนิเทศภายในโรงเรียนด้วยรูปแบบการประเมินแบบ CIPP**
ในสหวิทยาเขตวิทาสถาพรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1. ปริญญาโท
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลศรี. (2553). **การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2554). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : อกุลพัฒน์กิจ.

Agbor, J.M. (2011). **The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a
study of three Service sectors in Umeå**. Master Thesis school of business. Umea University.

Angelova, B. and Jusuf, Zekiri. (2011). "Measuring customer satisfaction with service quality
using American customer satisfaction model (ACSI Model)." **International Journal of
Academic research in business and social sciences**. 1(3). Retived from
www.hrmars.com/journals. 5 Jan 2014

Dehghan, Ali. (2006). Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction : Incase of CCG Master Thesis Department of Business Administration and Social Science. Lulea University of Technology.Sweden.

Griffin W. Ricky. (1999). **Art Management: Entrepreneurial Style**. (6th ed.). Boston :Houghton Mifflin Company.

Kirkpatrick, D. (1994). **Kirkpatrick's Learning and Training Evaluation Theory**. Available : <http://www.businessballs.com/kirkpatricklearningevaluationmodel.htm>.
www.hrmars.com/journals. 5 Jan 2014

Kotler,P.,G Armstrong, J. Sanders and V. Wong. (1999). **Principle of marketing**. 2nd European Edition., Prentice – Hall, London.

Kotler,P.,G. (2000). **Marketing management**. 10th edition. New Jersey, Prentice – Hall.

Professional testing Inc. (2010). **Building High Quality Examination Programs**. (Online). Available : [Http// www.protesting .com/test-topics/pdfs/steps-10pdf](http://www.protesting.com/test-topics/pdfs/steps-10pdf)

Stufflebeam, D.L., et al. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Itasca, Illinois : Peacock.

Zhang Guili et al. (2011). Using the Context, Input, Process, and Product Evaluation Model (CIPP) as a Comprehensive Framework to Guide the Planning, Implementation, and Assessment of Service-learning Programs. Journal of Higher Education Outreach and Engagement. Volume 15. Number 4. p. 57-83.

