



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)



บทสรุปผู้บริหาร

(EXECUTIVE SUMMARY)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีจำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 11,026 คน ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้รับบริการด้านการจัดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. 9 ประเภทการสอบ จำนวน 9,278 คน หรือร้อยละ 84.15 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 2) กลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) ตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. 9 ประเภทการสอบ จำนวน 921 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 8.35 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3) กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลจำนวน 405 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 3.67 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ 4) กลุ่มบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 422 ตัวอย่าง หรือร้อยละ 3.83 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

| กลุ่มตัวอย่าง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| 1. กลุ่มผู้เข้าสอบ | 9,278 | 84.15 |
| 2. กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ | 921 | 8.35 |
| 3. กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | 405 | 3.67 |
| 4. กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา | 422 | 3.83 |
| รวม | 11,026 | 100.00 |

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการจัดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำนวน 9,278 คน จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสทศ. ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการจัดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของ สทศ.

| ประเภทการสอบ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|--------------|---------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| 1. O-NET ระดับชั้น ป.6 | 1,295 | 13.96 |
| 2. O-NET ระดับชั้น ม.3 | 1,609 | 17.34 |
| 3. O-NET ระดับชั้น ม.6 | 544 | 5.86 |
| รวม | 3,448 | 37.16 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| 4. I-NET ตอนต้น | 406 | 4.38 |
| 5. I-NET ตอนกลาง | 405 | 4.37 |
| 6. I-NET ตอนปลาย | 402 | 4.33 |
| รวม | 1,213 | 13.07 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| 7. V-NET ปวช.3 | 465 | 5.01 |
| 8. V-NET ปวส.2 | 410 | 4.42 |
| รวม | 875 | 9.43 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| 9. B-NET ตอนต้น | 441 | 4.75 |
| 10. B-NET ตอนปลาย | 421 | 4.54 |
| รวม | 862 | 9.29 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| 11. N-NET ตอนต้น | 408 | 4.40 |
| 12. N-NET ตอนกลาง | 431 | 4.65 |
| 13. N-NET ตอนปลาย | 407 | 4.39 |
| รวม | 1,246 | 13.43 |
| 14. การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 403 | 4.34 |
| 15. การทดสอบ GAT/PAT | 407 | 4.39 |
| 16. การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 411 | 4.43 |
| 17. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 413 | 4.45 |
| รวม | 9,278 | 100.00 |

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ จำนวน 921 คน จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสทศ. ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ จำแนกตามประเภทการจัดสอบของสทศ.

| ประเภทการสอบ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| 1. O-NET ระดับชั้น ป.6 | 305 | 33.12 |
| 2. O-NET ระดับชั้น ม.3 | 229 | 24.86 |
| 3. O-NET ระดับชั้น ม.6 | 70 | 7.60 |
| รวม | 604 | 65.58 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| 4. I-NET ตอนต้น | 20 | 2.17 |
| 5. I-NET ตอนกลาง | 16 | 1.74 |
| 6. I-NET ตอนปลาย | 15 | 1.63 |
| รวม | 51 | 5.54 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| 7. V-NET ปวช.3 | 52 | 5.65 |
| 8. V-NET ปวส.2 | 17 | 1.85 |
| รวม | 69 | 7.49 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| 9. B-NET ตอนต้น | 17 | 1.85 |
| 10. B-NET ตอนปลาย | 14 | 1.52 |
| รวม | 31 | 3.37 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| 11. N-NET ตอนต้น | 20 | 2.17 |
| 12. N-NET ตอนกลาง | 17 | 1.85 |
| 13. N-NET ตอนปลาย | 41 | 4.45 |
| รวม | 78 | 8.47 |
| 14. การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 31 | 3.37 |
| 15. การทดสอบ GAT/PAT | 27 | 2.93 |
| 16. การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 20 | 2.17 |
| 17. การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 10 | 1.09 |
| รวม | 921 | 100.00 |

ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สทศ. พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ และกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสทศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) รองลงมา กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 (ร้อยละ 86.80) และกลุ่มเข้าผู้สอบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.11 (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการจาก สทศ.

| กลุ่มผู้รับบริการ | จำนวนตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|---------------|----------------------|--------|------------------|
| 1. กลุ่มผู้เข้าสอบ | 9,278 | 4.11 | 82.20 | มาก |
| 2. กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ | 921 | 4.34 | 86.80 | มาก |
| 3. กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | 405 | 4.36 | 87.20 | มาก |
| ภาพรวม | 10,604 | 4.27 | 85.40 | มาก |

การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. พบว่า กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ และกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ และกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.42 (ร้อยละ 88.40) ส่วนกลุ่มบุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

| กลุ่มตัวอย่าง | จำนวนตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|---------------------------|---------------|------------------------|--------|--------------------|
| ▪ กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา | 422 | 4.36 | 87.20 | มาก |
| ▪ กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ | 921 | 4.42 | 88.40 | มาก |
| ▪ กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | 405 | 4.42 | 88.40 | มาก |
| ภาพรวม | 1,748 | 4.40 | 88.00 | มาก |

ทั้งนี้ ในส่วนของกลุ่มผู้เข้าสอบ มีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ. ในระดับมาก โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (ร้อยละ 85.20) ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของผู้เข้าสอบ ที่มีต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ.

| กลุ่มผู้เข้าสอบ | จำนวนตัวอย่าง | ค่าเฉลี่ยความ เชื่อมั่น | ร้อยละ | ระดับความ เชื่อมั่น |
|-------------------|---------------|----------------------------|--------|------------------------|
| ▪ กลุ่มผู้เข้าสอบ | 9,278 | 4.26 | 85.20 | มาก |

สรุปผลสำรวจตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) มีความพึงพอใจด้านการทดสอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ รองลงมา กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์, ด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจสอบผลสอบ และด้านแบบทดสอบ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่ากลุ่มผู้เข้าสอบ B-NET ตอนต้น มีความพึงพอใจด้านการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) รองลงมา เป็นกลุ่มผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (ร้อยละ 86.00) และกลุ่มผู้เข้าสอบ O-NET ป.6 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบของ สทศ.

| ประเภทการสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|--|-------------|--------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 4.21 | 84.20 |
| ▪ O-NET ม.3 | 4.13 | 82.60 |
| ▪ O-NET ม.6 | 4.10 | 82.00 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 3.96 | 79.20 |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 4.06 | 81.20 |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 3.92 | 78.40 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 4.01 | 80.20 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 4.06 | 81.20 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 4.37 | 87.40 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 4.13 | 82.60 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 4.12 | 82.40 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 4.01 | 80.20 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 4.01 | 80.20 |
| การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 4.20 | 84.00 |
| การทดสอบ GAT/PAT | 4.05 | 81.00 |
| การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 4.07 | 81.40 |
| การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 4.30 | 86.00 |
| ภาพรวม | 4.11 | 82.20 |

2) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ(ผู้ประสานงานจัดสอบ) มีความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกความพึงพอใจรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านแบบทดสอบรองลงมา กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนการจัดสอบ, ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.), ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การทดสอบ และด้านการบริหารการทดสอบ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่ากลุ่มผู้เข้าสอบ I-NET ตอนต้น มีความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงมา เป็นกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) และกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบของ สทศ.

| ประเภทการสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|---|-------------|--------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 4.32 | 86.40 |
| ▪ O-NET ม.3 | 4.35 | 87.00 |
| ▪ O-NET ม.6 | 4.29 | 85.80 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 4.67 | 93.40 |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 4.34 | 86.80 |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 4.09 | 81.80 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 4.30 | 86.00 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 4.49 | 89.80 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 4.17 | 83.40 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 4.37 | 87.40 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 4.36 | 87.20 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 4.21 | 84.20 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 4.44 | 88.80 |
| การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 4.56 | 91.20 |
| การทดสอบ GAT/PAT | 4.14 | 82.80 |
| การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 4.17 | 83.40 |
| การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 4.54 | 90.80 |
| ภาพรวม | 4.34 | 86.80 |

3) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูล(กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล) มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 (ร้อยละ 87.20) เมื่อจำแนกความพึงพอใจรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลที่ได้รับ รองลงมา กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ,ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

4) ผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.(กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา)ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 (ร้อยละ 87.20) เมื่อจำแนกความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่ามีความเชื่อมั่นมากที่สุดในด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ. รองลงมาบุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นในด้านการจัดการทดสอบของ สทศ. และด้านผลการทดสอบของ สทศ. ตามลำดับ

5) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ สามารถสรุปปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่สะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูลดังนี้

5.1 กลุ่มผู้เข้าสอบ : จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจ ดังนี้

| ปัญหา | ข้อเสนอแนะ |
|---|--|
| <p>1. ปัญหาด้านสถานที่สอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่จัดสอบมีเสียงรบกวนจากสิ่งต่างๆ ภายนอกเช่น เสียงรถ เรือ และการก่อสร้าง ทำให้รบกวนสมาธิในการสอบ ▪ อุณหภูมิในห้องสอบร้อนอบอ้าวทำให้ผู้เข้าสอบไม่มีสมาธิในการสอบ ▪ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสถานที่จัดสอบไม่ดี เช่น มีกลิ่นรบกวน มีแสงสว่างไม่เพียงพอ และไม่สะอาด เป็นต้น ▪ โต๊ะที่นั่งสอบชำรุด ไม่สะดวกต่อการฝนคำตอบ (พื้นโต๊ะขรุขระ) และบางแห่งโต๊ะมีขนาดเล็กเกินไป ▪ ห้องน้ำไม่สะอาด และไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าสอบ ▪ โรงอาหารมีร้านค้าเปิดน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าสอบ และบางแห่งไม่มีอาหารขาย | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรคัดเลือกสถานที่สอบที่มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเช่น สะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน มีแสงสว่างในห้องสอบเพียงพอ เป็นต้น ▪ ควรจัดห้องสอบที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ช่วยระบายความร้อนในห้องสอบ ▪ จัดหาโต๊ะ-เก้าอี้สภาพดีให้ผู้เข้าสอบนั่งทำสอบได้อย่างสะดวก ▪ ควรกำหนดให้สถานที่สอบเปิดให้มีร้านค้าขายอาหารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าสอบ ▪ ควรตรวจสอบสภาพสนามสอบให้เรียบร้อยล่วงหน้าก่อนวันสอบ โดยตรวจเช็คความเรียบร้อยทุกด้าน |
| <p>2. เวลาในการทำแบบทดสอบไม่เพียงพอ</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรปรับปรุงเนื้อหา จำนวน ความยากของแบบทดสอบให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับระยะเวลาการสอบ |
| <p>3. สถานที่จัดสอบไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ เพิ่มสถานที่จัดสอบให้มากขึ้น ▪ จัดสนามสอบเพิ่มในอำเภอที่ผู้เข้าสอบสมัคร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้เข้าสอบ |
| <p>4. การพูดคุยกันระหว่างเจ้าหน้าที่คุมสอบทำให้ผู้เข้าสอบขาดสมาธิ</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่คุมสอบให้ทราบถึงมารยาทในการคุมสอบ และกฎระเบียบต่างๆ |
| <p>5. การสมัครสอบและการดูผลสอบผ่านทางอินเทอร์เน็ตพบปัญหาเว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานคนจำนวนมากทำให้ระบบช้า</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ให้สะดวกทันสมัย มีประสิทธิภาพ และรองรับผู้รับบริการจำนวนมากได้ ▪ ควรเพิ่มช่องทางในการสมัครสอบและตรวจสอบผลคะแนน |
| <p>6. ป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆ ไม่ชัดเจน เช่น ป้ายบอกอาคาร ห้องสอบ และห้องน้ำ เป็นต้น</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดต่างๆ ในสนามสอบให้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกอาคาร ป้ายห้องสอบ และห้องน้ำ เป็นต้น |

5.2 กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ : จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการประสานงานจัดสอบ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจ ดังนี้

| ปัญหา | ข้อเสนอแนะ |
|---|--|
| 1. การเดินทางไปสนามสอบไม่สะดวก | <ul style="list-style-type: none"> ขยายสนามสอบเพิ่มขึ้นหรือจัดสนามสอบให้อยู่ใกล้กับโรงเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง |
| 2. การประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานก่อนการสอบไม่ชัดเจนไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ประสานงานจัดสอบขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง | <ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมชี้แจงอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับกรรมการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทั่วถึงทุกคนเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น |
| 3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานการสอบยากโดยเฉพาะการประสานงานทางโทรศัพท์ไม่ค่อยมีผู้รับสาย | <ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสารเพิ่มจำนวนคู่มือสายโทรศัพท์ให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประสานงานสามารถติดต่อกับทาง สทศ. ได้รวดเร็วขึ้น ปรับปรุงการติดต่อช่องทางต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ และเว็บบอร์ด เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ |
| 4. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานน้อย | <ul style="list-style-type: none"> พิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน |
| 5. กรรมการคุมสอบบางท่านประพฤติตัวไม่เหมาะสมไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ | <ul style="list-style-type: none"> กรรมการคุมสอบควรเคร่งครัดในกฎระเบียบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ |
| 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องการสอบมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน | <ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการประสานงานจัดสอบให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน |
| 7. เอกสารประกอบการรายงานต่างๆ มีจำนวนมากเกินไป | <ul style="list-style-type: none"> ลดจำนวนเอกสารประกอบการรายงานต่างๆ ให้น้อยลงเหลือเฉพาะเท่าที่จำเป็น |
| 8. เว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานคนจำนวนมาก ทำให้ระบบช้า | <ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ให้สะดวกทันสมัย มีประสิทธิภาพ และรองรับผู้รับบริการจำนวนมากได้ |
| 9. การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดสอบน้อย | <ul style="list-style-type: none"> เพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบผ่านช่องทางต่างๆให้มากขึ้น |

5.3 กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล : จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูล(กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล) สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจ ดังนี้

| ปัญหา | ข้อเสนอแนะ |
|--|---|
| 1. ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ <ul style="list-style-type: none"> ▪ เว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานคนจำนวนมาก ทำให้ระบบช้า ▪ รหัสผ่านมีจำนวนมาก ยุ่งยากซับซ้อน จดจำยาก | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรปรับปรุงระบบเว็บไซต์ให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ▪ ลดขั้นตอนการเข้าใช้งานในระบบ ให้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น |
| 2. ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก ต้องรอสายเป็นเวลานานหรือโอนสายไปมาหลายครั้ง | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ ▪ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์มากขึ้น |
| 3. การขอคู่มือกระดาษคำตอบไม่สามารถตรวจสอบคะแนนได้ว่าถูกต้องจริงหรือไม่เนื่องจากไม่มีข้อสอบพร้อมเฉลยให้ดูเปรียบเทียบ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ การขอคู่มือกระดาษคำตอบควรนำข้อสอบพร้อมคำตอบมาให้ผู้ใช้บริการเทียบดูคำตอบด้วยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างชัดเจน |
| 4. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านข้อมูลและกิริยามารยาทในการให้บริการ |
| 5. การได้รับข้อมูลล่าช้า | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลให้มีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น |

คำนำ

การศึกษา “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558” ในครั้งนี้ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. ได้มอบหมายให้ บริษัท อินฟอร์เมชั่น โพรไวเดอร์ แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด (IP&C) เป็นผู้ศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย ผู้เข้าสอบ ผู้ประสานงานจัดสอบ และผู้ใช้บริการข้อมูล รวมถึงการสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ผลจากการสำรวจจะทำให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้น อันจะเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม

กันยายน 2558

สารบัญ

หน้า

| | |
|---|-----------|
| บทสรุปผู้บริหาร | ก |
| คำนำ | ฎ |
| สารบัญ..... | ฎ |
| สารบัญตาราง | ฐ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1. หลักการและเหตุผล | 1 |
| 2. วัตถุประสงค์ | 1 |
| 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| 4. ขอบเขตการศึกษา..... | 5 |
| บทที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบที่มีต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ..... | 10 |
| บทที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของ สทศ. | 30 |
| บทที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลที่มีต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ..... | 47 |
| บทที่ 5 ผลสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ..... | 55 |
| บทที่ 6 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทศ..... | 62 |
| ภาคผนวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | |
| ภาคผนวก 1 ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ | |
| ภาคผนวก 2 ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ | |
| ภาคผนวก 3 ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | |
| ภาคผนวก 4 ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา | |

สารบัญตาราง

หน้า

| | | |
|---------------|--|----|
| ตารางที่ 1.1 | แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าสอบ..... | 6 |
| ตารางที่ 1.2 | แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายผู้ประสานงานจัดสอบ..... | 8 |
| ตารางที่ 2.1 | แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้เข้าสอบ | 12 |
| ตารางที่ 2.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้เข้าสอบ จำแนกตามช่องทางในการติดต่อ เรื่องการสอบกับ สทศ..... | 13 |
| ตารางที่ 2.3 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้เข้าสอบ จำแนกตามจำแนกตามสื่อ/ แหล่งข้อมูลที่รับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สทศ. | 14 |
| ตารางที่ 2.4 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการทดสอบของ สทศ..... | 16 |
| ตารางที่ 2.5 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทการสอบ..... | 18 |
| ตารางที่ 2.6 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัคร สอบและตรวจผลสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ..... | 20 |
| ตารางที่ 2.7 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก จำแนกตามประเภทการสอบ..... | 22 |
| ตารางที่ 2.8 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ..... | 24 |
| ตารางที่ 2.9 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านแบบทดสอบ จำแนกตามประเภท การสอบ..... | 26 |
| ตารางที่ 2.10 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ..... | 28 |
| ตารางที่ 2.11 | แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ. จำแนกตาม ประเภทการสอบ..... | 29 |

สารบัญตาราง

หน้า

| | | |
|--------------|--|----|
| ตารางที่ 3.1 | แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ..... | 32 |
| ตารางที่ 3.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบจำแนกตามช่องทางในการติดต่อประสานงานกับ สทศ..... | 33 |
| ตารางที่ 3.3 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของ สทศ. | 35 |
| ตารางที่ 3.4 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านการบริหารการทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ | 37 |
| ตารางที่ 3.5 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ | 39 |
| ตารางที่ 3.6 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านแบบทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ | 41 |
| ตารางที่ 3.7 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.) จำแนกตามประเภทการสอบ | 43 |
| ตารางที่ 3.8 | แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการจัดสอบและค่าตอบแทนการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ..... | 45 |
| ตารางที่ 3.9 | แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามประเภทการประสานงานจัดสอบ | 46 |
| ตารางที่ 4.1 | แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | 48 |
| ตารางที่ 4.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลจำแนกตามช่องทางติดต่อใช้บริการข้อมูลจาก สทศ. | 49 |
| ตารางที่ 4.3 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลจำแนกตามประเภทข้อมูลที่ต้องการรับบริการจาก สทศ..... | 49 |
| ตารางที่ 4.4 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล จำแนกตามการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์..... | 50 |
| ตารางที่ 4.5 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 51 |
| ตารางที่ 4.6 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 52 |
| ตารางที่ 4.7 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 52 |
| ตารางที่ 4.8 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อ..... | 53 |
| ตารางที่ 4.9 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ | 53 |

สารบัญตาราง

หน้า

| | | |
|--------------|--|----|
| ตารางที่ 5.1 | แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา..... | 56 |
| ตารางที่ 5.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตาม ความสัมพันธ์กับ สทศ..... | 57 |
| ตารางที่ 5.3 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามช่องทางใน การติดต่อกับ สทศ..... | 58 |
| ตารางที่ 5.4 | แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ..... | 59 |
| ตารางที่ 5.5 | แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นด้านการจัดการทดสอบของ สทศ..... | 60 |
| ตารางที่ 5.6 | แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นในด้านผลการทดสอบของ สทศ..... | 61 |
| ตารางที่ 6.1 | แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของกลุ่มผู้เข้าสอบ | 62 |
| ตารางที่ 6.2 | แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้าสอบ..... | 63 |
| ตารางที่ 6.3 | แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ | 64 |
| ตารางที่ 6.4 | แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ..... | 65 |
| ตารางที่ 6.5 | แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | 66 |
| ตารางที่ 6.6 | แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล | 66 |

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ. จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย และพัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ

สทศ. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558” เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว สนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม พร้อมนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ สทศ. ด้านการสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของหน่วยงานในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) ดังนี้

- 2.1.1 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
- 2.1.2 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
- 2.1.3 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และระดับ ปวส.2
- 2.1.4 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
- 2.1.5 การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)

- 2.1.6 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
- 2.1.7 การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
- 2.1.8 การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
- 2.1.9 การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ ดังนี้

- 2.2.1 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
- 2.2.2 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
- 2.2.3 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และระดับ ปวส.2
- 2.2.4 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
- 2.2.5 การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
- 2.2.6 การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
- 2.2.7 การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
- 2.2.8 การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
- 2.2.9 การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

2.3 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้ขอรับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

2.4 เพื่อสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การมหาชน

2.5 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (กลุ่มผู้เข้าสอบ) ของ สทศ. โดยจำแนกตามประเภทการทดสอบ ดังนี้

- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และ ระดับ ปวส.2
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
- การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
- การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
- การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
- การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

3.2 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานประสานงานจัดสอบ (กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ) ของ สทศ. โดยจำแนกตามประเภทการทดสอบ ดังนี้

- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และ ระดับ ปวส.2
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
- การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
- การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
- การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
- การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
- การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

3.3 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทศ. ด้านการให้บริการข้อมูลของกลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สอบ สนามสอบ โรงเรียน กลุ่มผู้เข้ารับข้อมูลทางวิชาการ งานวิจัย

3.4 ได้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

3.5 ได้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สทศ. ให้มีรูปแบบที่สะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพ สอดคล้องตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูล

4. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและหน่วยตัวอย่าง

ประชากรและหน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย กลุ่มผู้เข้าสอบ กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล และกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้เข้าสอบ

4.1.1 คุณลักษณะ (Characteristic) กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกด้วยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณสมบัติเบื้องต้นของตัวอย่างเป็นตัวกำหนด ดังนี้

- เป็นผู้เข้าสอบในปีการศึกษา 2557
- เป็นผู้เข้าสอบใน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และ ระดับ ปวส.2
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
 - การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
 - การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
 - การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
 - การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

4.1.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size and Sampling)

กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้เข้าสอบของ สทศ. ที่มีประชากรจำนวนจำกัด (Finite population) ประมาณ 3,004,200 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณร้อยละ 98.88 โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ซึ่งมีสมการ ดังนี้

$$n = N/(1 + Ne^2)$$

| | | |
|-------|----------------------|--|
| เมื่อ | N | คือจำนวนประชากรผู้เข้าสอบ 9 ประเภทการสอบ |
| | N | = 3,004,200 |
| | ณ ระดับความเชื่อมั่น | = 98.88% |
| จะได้ | n | = 8,000 ตัวอย่าง |

จำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้นถูกกำหนดขนาดอีกชั้น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละชั้นภูมิอีกด้วย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนประชากร และจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าสอบ

| กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าสอบ | ประชากร* | จำนวนตัวอย่างที่สุ่ม | จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จริง |
|--|------------------|----------------------|-----------------------------|
| - ผู้เข้าสอบ O-NET ป.6 | 800,000 | 960 | 1,295 |
| - ผู้เข้าสอบ O-NET ม.3 | 800,000 | 960 | 1,609 |
| - ผู้เข้าสอบ O-NET ม.6 | 400,000 | 480 | 544 |
| - ผู้เข้าสอบ I-NET ตอนต้น | 30,000 | 400 | 406 |
| - ผู้เข้าสอบ I-NET ตอนกลาง | 20,000 | 400 | 405 |
| - ผู้เข้าสอบ I-NET ตอนปลาย | 7,000 | 400 | 402 |
| - ผู้เข้าสอบ V-NET ปวช.3 | 160,000 | 400 | 465 |
| - ผู้เข้าสอบ V-NET ปวส.2 | 110,000 | 400 | 410 |
| - ผู้เข้าสอบ N-NET ตอนต้น | 18,000 | 400 | 408 |
| - ผู้เข้าสอบ N-NET ตอนกลาง | 57,000 | 400 | 431 |
| - ผู้เข้าสอบ N-NET ตอนปลาย | 78,000 | 400 | 407 |
| - ผู้เข้าสอบ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | 100,000 | 400 | 403 |
| - ผู้เข้าสอบ B-NET ตอนต้น | 12,000 | 400 | 441 |
| - ผู้เข้าสอบ B-NET ตอนปลาย | 4,200 | 400 | 421 |
| - ผู้เข้าสอบ GAT/PAT | 200,000 | 400 | 407 |
| - ผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 200,000 | 400 | 411 |
| - ผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านกรวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 8,000 | 400 | 413 |
| รวม | 3,004,200 | 8,000 | 9,278 |

หมายเหตุ: จำนวนประชากร* เป็นข้อมูลจากสถาบันทดสอบการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

4.2 กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

4.2.1 คุณลักษณะ (Characteristic) กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกด้วยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณสมบัติเบื้องต้นของตัวอย่างเป็นตัวกำหนด ดังนี้

- เป็นผู้ปฏิบัติงานประสานงานจัดสอบในศูนย์สอบ และสนามสอบ ปีการศึกษา 2557 เช่น ผู้สังเกตการสอบ คณะกรรมการระดับสนามสอบ หัวหน้าสนามสอบ ตัวแทนศูนย์สอบ กรรมการคุมสอบ และกรรมการกลาง เป็นต้น
- เป็นผู้ปฏิบัติงานประสานงานจัดสอบ 9 ประเภทการสอบ ได้แก่
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และ ระดับ ปวส.2
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
 - การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
 - การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
 - การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
 - การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

4.2.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size and Sampling)

กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ปฏิบัติงานประสานงานจัดสอบในศูนย์สอบ และสนามสอบ ปีการศึกษา 2557 ที่มีประชากรจำนวนจำกัด (Finite population) ประมาณ 7,500 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณร้อยละ 95 โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ซึ่งมีสมการ ดังนี้

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

เมื่อ N คือจำนวนประชากรศูนย์สอบ รวมกับจำนวนสนามสอบ 9 ประเภทการสอบ

$$N = 7,500$$

$$\text{ณ ระดับความเชื่อมั่น} = 95\%$$

$$\text{จะได้ } n = 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้นถูกกำหนดขนาดอีกชั้น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละชั้นภูมิอีกด้วย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายผู้ประสานงานจัดสอบ

| กลุ่มเป้าหมาย | จำนวนตัวอย่างที่สุ่ม | จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้จริง |
|--|----------------------|-----------------------------|
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ป.6 | 100 | 305 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ม.3 | 100 | 229 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ O-NET ม.6 | 50 | 70 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ I-NET ตอนต้น | 10 | 20 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ I-NET ตอนกลาง | 10 | 16 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ I-NET ตอนปลาย | 10 | 15 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET ปวช.3 | 10 | 52 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ V-NET ปวส.2 | 10 | 17 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET ตอนต้น | 10 | 20 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET ตอนกลาง | 10 | 17 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET ตอนปลาย | 10 | 41 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | 10 | 31 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ B-NET ตอนต้น | 10 | 17 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ B-NET ตอนปลาย | 10 | 14 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบ GAT/PAT | 20 | 27 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 10 | 20 |
| - ผู้ประสานงานจัดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านกรวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 10 | 10 |
| รวม | 400 | 921 |

4.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล

4.3.1 คุณลักษณะ (Characteristic) กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกด้วยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณสมบัติเบื้องต้นของตัวอย่างเป็นตัวกำหนด ดังนี้

- เป็นผู้ที่มาขอรับบริการด้านข้อมูลจาก สทศ. เช่น นักเรียน นักวิชาการ นักวิจัย เป็นต้น
- เป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

4.3.2 กลุ่มเป้าหมายและจำนวนตัวอย่าง (Sample Size and Sampling)

- จำนวน 405 ตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
- กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากรายชื่อผู้ใช้บริการข้อมูลทั่วประเทศ (จากฐานข้อมูลของ สทศ.)

4.4 กลุ่มที่ 4 กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

4.4.1 **คุณลักษณะ (Characteristic)** กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกด้วยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีคุณสมบัติเบื้องต้นของตัวอย่างเป็นตัวกำหนด ดังนี้

- เป็นบุคลากรทางการศึกษา ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรอิสระ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา
- เป็นบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับ สทศ. ทั้งในระดับนโยบายหรือระดับปฏิบัติการ

4.4.2 **กลุ่มเป้าหมายและจำนวนตัวอย่าง (Sample Size and Sampling)**

- จำนวน 422 ตัวอย่าง ใช้การเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
- กลุ่มเป้าหมายจะถูกคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถานศึกษาทั่วประเทศ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบที่มีต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สกศ.

✦ ผู้เข้าสอบ หมายถึง

- เป็นผู้เข้าสอบในปีการศึกษา 2557
- เป็นผู้เข้าสอบใน 9 ประเภทการสอบ ได้แก่
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และ ระดับ ปวส.2
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
 - การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
 - การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
 - การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
 - การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

★ คุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าสอบ

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าสอบจำนวน 9,278 ราย แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 4,870 ราย หรือร้อยละ 52.49 และเพศชายจำนวน 4,408 ราย หรือร้อยละ 47.51

โดยส่วนใหญ่ผู้เข้าสอบเป็นกลุ่มช่วงอายุ 16-20 ปีมากที่สุด จำนวน 4,045 คน หรือร้อยละ 43.60 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 10-15 ปี ร้อยละ 33.97 และเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ประเภทสถานศึกษา พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ศึกษาในสถานศึกษาของรัฐ จำนวน 6,708 คน หรือร้อยละ 72.30 และศึกษาในสถานศึกษาของเอกชน จำนวน 2,570 คน หรือร้อยละ 27.70

ด้านประเภทการสอบ เป็นผู้เข้าสอบ O-NET ม.3 จำนวน 1,609 คน หรือร้อยละ 17.34 รองลงมาเป็นผู้เข้าสอบ O-NET ป.6 จำนวน 1,295 คน หรือร้อยละ 13.96 และเป็นผู้เข้าสอบ O-NET ม.6 จำนวน 544 คน หรือร้อยละ 5.86 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้เข้าสอบ

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|--------------|---------------|
| เพศ | | |
| ▪ ชาย | 4,408 | 47.51 |
| ▪ หญิง | 4,870 | 52.49 |
| รวม | 9,278 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ▪ 10-15 ปี | 3,152 | 33.97 |
| ▪ 16-20 ปี | 4,045 | 43.60 |
| ▪ 21-25 ปี | 733 | 7.90 |
| ▪ 26-30 ปี | 307 | 3.31 |
| ▪ 31-35 ปี | 274 | 2.95 |
| ▪ 36-40 ปี | 195 | 2.10 |
| ▪ 41-45 ปี | 220 | 2.37 |
| ▪ 46-50 ปี | 170 | 1.83 |
| ▪ 51 ปีขึ้นไป | 182 | 1.96 |
| รวม | 9,278 | 100.00 |
| ประเภทสถานศึกษา | | |
| ▪ รัฐบาล | 6,708 | 72.30 |
| ▪ เอกชน | 2,570 | 27.70 |
| รวม | 9,278 | 100.00 |
| ประเภทการสอบ | | |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 1,295 | 13.96 |
| ▪ O-NET ม.3 | 1,609 | 17.34 |
| ▪ O-NET ม.6 | 544 | 5.86 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 406 | 4.38 |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 405 | 4.37 |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 402 | 4.33 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 465 | 5.01 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 410 | 4.42 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 441 | 4.75 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 421 | 4.54 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 408 | 4.40 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 431 | 4.65 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 407 | 4.39 |

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้เข้าสอบ (ต่อ)

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|--------------|---------------|
| ▪ การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 403 | 4.34 |
| ▪ การทดสอบ GAT/PAT | 407 | 4.39 |
| ▪ การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 411 | 4.43 |
| ▪ การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านกรวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 413 | 4.45 |
| รวม | 9,278 | 100.00 |

ด้านช่องทางที่ใช้ในการติดต่อเรื่องการสอบกับ สทศ. พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อกับ สทศ. ผ่านทางโรงเรียน/สถานศึกษา/ครู จำนวน 6,949 คน หรือร้อยละ 74.90 รองลงมาติดต่อผ่านทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน 3,952 คน หรือร้อยละ 42.60 และติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 1,289 คน หรือร้อยละ 13.89 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของช่องทางในการติดต่อเรื่องการสอบกับ สทศ.

| ช่องทางติดต่อเรื่องการสอบกับ สทศ. | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|--------------|--------|
| 1. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู | 6,949 | 74.90 |
| 2. เว็บไซต์ (Website) | 3,952 | 42.60 |
| 3. โทรศัพท์ | 1,289 | 13.89 |
| 4. อีเมล (E-Mail) | 961 | 10.36 |
| 5. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. | 161 | 1.74 |
| 6. โทรสาร (Fax) | 73 | 0.79 |
| 7. อื่นๆ | 7 | 0.08 |
| จากจำนวนผู้ตอบ (คน) | 9,278 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ด้านสื่อ/แหล่งข้อมูลที่ได้รับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สทศ. พบว่า ผู้เข้าสอบส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลจากทางโรงเรียน/สถานศึกษา/ครู จำนวน 7,750 คน หรือร้อยละ 83.53 รองลงมาได้รับรู้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของ สทศ. (Website) จำนวน 4,110 คน หรือร้อยละ 44.30 และได้รับรู้ข้อมูลผ่านทางโทรทัศน์ จำนวน 852 คน หรือร้อยละ 9.18 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้เข้าสอบ จำแนกตามจำแนกตามสื่อ/แหล่งข้อมูลที่ได้รับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สทศ.

| สื่อ/แหล่งข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|--------------|--------|
| 1. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู | 7,750 | 83.53 |
| 2. เว็บไซต์ของ สทศ. (Website) | 4,110 | 44.30 |
| 3. โทรทัศน์ | 852 | 9.18 |
| 4. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร | 419 | 4.52 |
| 5. วิทยุ | 198 | 2.13 |
| 6. เฟซบุ๊ก /ทวิตเตอร์/เว็บไซต์อื่นๆ | 72 | 0.78 |
| 7. เพื่อน/ญาติ บอกต่อ | 15 | 0.16 |
| 8. อื่นๆ | 12 | 0.13 |
| จากจำนวนผู้ตอบ (คน) | 9,278 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

★ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

ในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอความพึงพอใจของผู้เข้าสอบที่มีต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| | |
|------------------------------------|--|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง | ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง | ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง | ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง | ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง | ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) พบว่า ผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ร้อยละ 82.20)

เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบ B-NET ตอนต้น มีความพึงพอใจด้านการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) รองลงมา เป็นกลุ่มผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านกรวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (ร้อยละ 86.00) และกลุ่มผู้เข้าสอบ O-NET ป.6 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการทดสอบ (ผู้เข้าสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของ สทศ.

| ประเภทการสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|--|-------------|--------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 4.21 | 84.20 |
| ▪ O-NET ม.3 | 4.13 | 82.60 |
| ▪ O-NET ม.6 | 4.10 | 82.00 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 3.96 | 79.20 |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 4.06 | 81.20 |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 3.92 | 78.40 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 4.01 | 80.20 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 4.06 | 81.20 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 4.37 | 87.40 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 4.13 | 82.60 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 4.12 | 82.40 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 4.01 | 80.20 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 4.01 | 80.20 |
| การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 4.20 | 84.00 |
| การทดสอบ GAT/PAT | 4.05 | 81.00 |
| การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 4.07 | 81.40 |
| การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 4.30 | 86.00 |
| ภาพรวม | 4.11 | 82.20 |

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์, ด้านสถานที่สอบ และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจผลสอบ และด้านแบบทดสอบ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ในภาพรวมผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (ร้อยละ 81.40) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบล่วงหน้า อย่างทั่วถึง และชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้ อุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (ร้อยละ 83.20) รองลงมาประเด็น ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลา การสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ เลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ ผลการทดสอบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (ร้อยละ 81.80) และประเด็นความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center) เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (ร้อยละ 79.20) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------------|-----------|-----------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------------------|---------|-------------|------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอนกลาง | I-NET ตอนปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอนปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอนกลาง | N-NET ตอนปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/PAT | 7 วิชาสามัญ | สอบวัดสมรรถนะครู | |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบ การเข้าห้องสอบล่วงหน้า อย่างทั่วถึง และ ชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไป ได้อุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตนำเข้าไป เป็นต้น | คะแนน | 4.16 | 4.30 | 4.18 | 4.29 | 4.00 | 4.07 | 4.07 | 4.16 | 4.13 | 4.33 | 4.16 | 4.00 | 4.02 | 4.02 | 4.13 | 4.30 | 4.33 | 4.30 |
| | ร้อยละ | 83.20 | 86.00 | 83.60 | 85.80 | 80.00 | 81.40 | 81.40 | 83.20 | 82.60 | 86.60 | 83.20 | 80.00 | 80.40 | 80.40 | 82.60 | 86.00 | 86.60 | 86.00 |
| 2. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center) เป็นต้น | คะแนน | 3.96 | 4.03 | 3.91 | 3.93 | 3.60 | 3.92 | 3.83 | 3.92 | 3.93 | 4.19 | 4.06 | 3.87 | 3.91 | 3.91 | 4.11 | 4.06 | 3.82 | 4.25 |
| | ร้อยละ | 79.20 | 80.60 | 78.20 | 78.60 | 72.00 | 78.40 | 76.60 | 78.40 | 78.60 | 83.80 | 81.20 | 77.40 | 78.20 | 78.20 | 82.20 | 81.20 | 76.40 | 85.00 |
| 3. ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน- เวลาการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ เลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ ผลการทดสอบ เป็นต้น | คะแนน | 4.09 | 4.22 | 4.01 | 4.06 | 3.85 | 4.11 | 4.01 | 4.04 | 4.08 | 4.30 | 4.14 | 4.01 | 4.05 | 4.05 | 4.22 | 4.12 | 4.07 | 4.23 |
| | ร้อยละ | 81.80 | 84.40 | 80.20 | 81.20 | 77.00 | 82.20 | 80.20 | 80.80 | 81.60 | 86.00 | 82.80 | 80.20 | 81.00 | 81.00 | 84.40 | 82.40 | 81.40 | 84.60 |
| รวม | คะแนน | 4.07 | 4.18 | 4.03 | 4.09 | 3.82 | 4.03 | 3.97 | 4.04 | 4.05 | 4.27 | 4.12 | 3.96 | 3.99 | 3.99 | 4.15 | 4.16 | 4.07 | 4.26 |
| | ร้อยละ | 81.40 | 83.60 | 80.60 | 81.80 | 76.40 | 80.60 | 79.40 | 80.80 | 81.00 | 85.40 | 82.40 | 79.20 | 79.80 | 79.80 | 83.00 | 83.20 | 81.40 | 85.20 |

2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจผลสอบ

ในภาพรวมผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจผลสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (ร้อยละ 80.80) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ **ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ร้อยละ 82.20) รองลงมาประเด็น **ช่องทางการตรวจผลการทดสอบ มีความสะดวก** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (ร้อยละ 81.20) ประเด็น**วิธีการชำระ/ช่องทางการชำระค่าบริการ มีความสะดวก** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (ร้อยละ 81.00) และประเด็น**ค่าใช้จ่ายสำหรับการสมัครสอบ (ค่าธรรมเนียม) มีความเหมาะสม** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (ร้อยละ 79.20) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจผลสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบ และตรวจผลสอบ | | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|
| | | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู |
| 1. ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก | คะแนน | 4.11 | 4.24 | 4.11 | 4.10 | 4.02 | 4.07 | 3.90 | 4.00 | 4.12 | 4.41 | 4.14 | 4.05 | 3.98 | 3.98 | 4.14 | 4.22 | 4.07 | 4.31 |
| | ร้อยละ | 82.20 | 84.80 | 82.20 | 82.00 | 80.40 | 81.40 | 78.00 | 80.00 | 82.40 | 88.20 | 82.80 | 81.00 | 79.60 | 79.60 | 82.80 | 84.40 | 81.40 | 86.20 |
| 2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการสมัครสอบ (ค่าธรรมเนียม) มีความเหมาะสม | คะแนน | 3.96 | 4.07 | 3.91 | 3.76 | 3.92 | 3.91 | 3.81 | 3.92 | 3.96 | 4.55 | 4.02 | 4.03 | 3.89 | 3.89 | 4.12 | 3.71 | 3.55 | 4.26 |
| | ร้อยละ | 79.20 | 81.40 | 78.20 | 75.20 | 78.40 | 78.20 | 76.20 | 78.40 | 79.20 | 91.00 | 80.40 | 80.60 | 77.80 | 77.80 | 82.40 | 74.20 | 71.00 | 85.20 |
| 3. วิธีการชำระ/ช่องทางการชำระค่าบริการ มีความสะดวก | คะแนน | 4.05 | 4.09 | 3.98 | 4.20 | 3.97 | 3.92 | 3.83 | 3.94 | 3.97 | 4.35 | 4.01 | 4.06 | 3.87 | 3.87 | 4.14 | 4.20 | 4.23 | 4.22 |
| | ร้อยละ | 81.00 | 81.80 | 79.60 | 84.00 | 79.40 | 78.40 | 76.60 | 78.80 | 79.40 | 87.00 | 80.20 | 81.20 | 77.40 | 77.40 | 82.80 | 84.00 | 84.60 | 84.40 |
| 4. ช่องทางการตรวจผลการทดสอบ มีความสะดวก | คะแนน | 4.06 | 4.19 | 4.11 | 4.28 | 3.90 | 3.92 | 3.65 | 3.95 | 3.96 | 4.46 | 4.15 | 4.00 | 3.89 | 3.89 | 4.13 | 4.06 | 4.16 | 4.26 |
| | ร้อยละ | 81.20 | 83.80 | 82.20 | 85.60 | 78.00 | 78.40 | 73.00 | 79.00 | 79.20 | 89.20 | 83.00 | 80.00 | 77.80 | 77.80 | 82.60 | 81.20 | 83.20 | 85.20 |
| รวม | คะแนน | 4.04 | 4.15 | 4.03 | 4.09 | 3.95 | 3.95 | 3.80 | 3.95 | 4.00 | 4.44 | 4.08 | 4.03 | 3.90 | 3.90 | 4.13 | 4.05 | 4.00 | 4.26 |
| | ร้อยละ | 80.80 | 83.00 | 80.60 | 81.80 | 79.00 | 79.00 | 76.00 | 79.00 | 80.00 | 88.80 | 81.60 | 80.60 | 78.00 | 78.00 | 82.60 | 81.00 | 80.00 | 85.20 |

3) ความพึงพอใจด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (ร้อยละ 81.00) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ **สถานที่จัดสอบมีความเหมาะสม** เช่น จำนวนห้องเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80) รองลงมา ประเด็นความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น **ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผงที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ เป็นต้น** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ร้อยละ 82.20) ประเด็นมีป้าย/แผนผัง แสดงรายละเอียดห้องสอบ **โรงอาหาร ห้องน้ำอย่างชัดเจน** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (ร้อยละ 80.60) ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น **ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (ร้อยละ 80.40) และประเด็นสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดสอบ เช่น **ความสะอาด กลิ่นเสียงรบกวน เป็นต้น** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (ร้อยละ 79.60) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------|-----------|-----------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------------------|---------|-------------|------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอนกลาง | I-NET ตอนปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอนปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอนกลาง | N-NET ตอนปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/PAT | 7 วิชาสามัญ | สอบวัดสมรรถนะครู | |
| 1. สถานที่จัดสอบมีความเหมาะสม เช่น จำนวนห้องเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก | คะแนน | 4.14 | 4.30 | 4.27 | 4.18 | 4.10 | 4.07 | 3.98 | 4.07 | 4.10 | 4.32 | 4.11 | 4.10 | 4.00 | 4.00 | 4.15 | 4.16 | 4.19 | 4.28 |
| | ร้อยละ | 82.80 | 86.00 | 85.40 | 83.60 | 82.00 | 81.40 | 79.60 | 81.40 | 82.00 | 86.40 | 82.20 | 82.00 | 80.00 | 80.00 | 83.00 | 83.20 | 83.80 | 85.60 |
| 2. มีป้าย/แผนผัง แสดงรายละเอียดห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำอย่างชัดเจน | คะแนน | 4.03 | 4.12 | 4.11 | 3.90 | 4.05 | 4.02 | 3.87 | 3.93 | 3.98 | 4.30 | 4.05 | 4.10 | 3.94 | 3.94 | 4.18 | 3.88 | 3.89 | 4.21 |
| | ร้อยละ | 80.60 | 82.40 | 82.20 | 78.00 | 81.00 | 80.40 | 77.40 | 78.60 | 79.60 | 86.00 | 81.00 | 82.00 | 78.80 | 78.80 | 83.60 | 77.60 | 77.80 | 84.20 |
| 3. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ เป็นต้น | คะแนน | 4.11 | 4.25 | 4.20 | 4.17 | 4.08 | 3.95 | 3.89 | 4.01 | 4.02 | 4.33 | 4.09 | 4.13 | 3.98 | 3.98 | 4.31 | 4.13 | 4.06 | 4.28 |
| | ร้อยละ | 82.20 | 85.00 | 84.00 | 83.40 | 81.60 | 79.00 | 77.80 | 80.20 | 80.40 | 86.60 | 81.80 | 82.60 | 79.60 | 79.60 | 86.20 | 82.60 | 81.20 | 85.60 |
| 4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร | คะแนน | 4.02 | 4.09 | 4.13 | 3.96 | 3.85 | 3.91 | 3.90 | 3.93 | 3.94 | 4.30 | 4.03 | 4.07 | 4.00 | 4.00 | 4.22 | 3.85 | 3.95 | 4.21 |
| | ร้อยละ | 80.40 | 81.80 | 82.60 | 79.20 | 77.00 | 78.20 | 78.00 | 78.60 | 78.80 | 86.00 | 80.60 | 81.40 | 80.00 | 80.00 | 84.40 | 77.00 | 79.00 | 84.20 |
| 5. สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน เป็นต้น | คะแนน | 3.98 | 3.95 | 4.03 | 3.89 | 3.80 | 3.93 | 3.90 | 3.92 | 3.97 | 4.30 | 4.03 | 4.04 | 3.96 | 3.96 | 4.19 | 3.66 | 3.78 | 4.32 |
| | ร้อยละ | 79.60 | 79.00 | 80.60 | 77.80 | 76.00 | 78.60 | 78.00 | 78.40 | 79.40 | 86.00 | 80.60 | 80.80 | 79.20 | 79.20 | 83.80 | 73.20 | 75.60 | 86.40 |
| รวม | คะแนน | 4.05 | 4.14 | 4.15 | 4.02 | 3.98 | 3.98 | 3.91 | 3.97 | 4.00 | 4.31 | 4.06 | 4.09 | 3.98 | 3.98 | 4.21 | 3.93 | 3.97 | 4.26 |
| | ร้อยละ | 81.00 | 82.80 | 83.00 | 80.40 | 79.60 | 79.60 | 78.20 | 79.40 | 80.00 | 86.20 | 81.20 | 81.80 | 79.60 | 79.60 | 84.20 | 78.60 | 79.40 | 85.20 |

4) ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ

ในภาพรวมผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (ร้อยละ 83.20) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ **เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการควบคุมการสอบ** ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ 83.40) รองลงมา ประเด็นเจ้าหน้าที่คุมสอบ มีการพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (ร้อยละ 83.40) ประเด็นเจ้าหน้าที่คุมสอบปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่นั่งเล่นโทรศัพท์ ไม่นั่งพูดคุยกันระหว่างคุมสอบ เป็นต้น และประเด็นเจ้าหน้าที่คุมสอบมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 (ร้อยละ 83.20) ประเด็นเจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ร้อยละ 82.60) และประเด็นเจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสอบ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู | |
| 1. เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถตอบข้อ ซักถาม ซึ่งแจ้งข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | คะแนน | 4.13 | 4.27 | 4.20 | 4.21 | 3.86 | 4.00 | 3.89 | 4.07 | 4.17 | 4.36 | 4.16 | 4.14 | 4.09 | 4.09 | 4.23 | 4.05 | 4.11 | 4.32 |
| | ร้อยละ | 82.60 | 85.40 | 84.00 | 84.20 | 77.20 | 80.00 | 77.80 | 81.40 | 83.40 | 87.20 | 83.20 | 82.80 | 81.80 | 81.80 | 84.60 | 81.00 | 82.20 | 86.40 |
| 2. เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที | คะแนน | 4.10 | 4.20 | 4.13 | 4.21 | 3.91 | 3.99 | 3.86 | 3.98 | 4.05 | 4.34 | 4.07 | 4.16 | 4.06 | 4.06 | 4.18 | 4.07 | 4.10 | 4.36 |
| | ร้อยละ | 82.00 | 84.00 | 82.60 | 84.20 | 78.20 | 79.80 | 77.20 | 79.60 | 81.00 | 86.80 | 81.40 | 83.20 | 81.20 | 81.20 | 83.60 | 81.40 | 82.00 | 87.20 |
| 3. เจ้าหน้าที่คุมสอบ มีการพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ | คะแนน | 4.17 | 4.30 | 4.26 | 4.38 | 4.04 | 4.05 | 3.82 | 4.04 | 4.18 | 4.38 | 4.11 | 4.18 | 4.10 | 4.10 | 4.31 | 4.10 | 4.29 | 4.32 |
| | ร้อยละ | 83.40 | 86.00 | 85.20 | 87.60 | 80.80 | 81.00 | 76.40 | 80.80 | 83.60 | 87.60 | 82.20 | 83.60 | 82.00 | 82.00 | 86.20 | 82.00 | 85.80 | 86.40 |
| 4. เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความโปร่งใสและ ยุติธรรมในการควบคุมการสอบ | คะแนน | 4.24 | 4.36 | 4.39 | 4.50 | 4.09 | 4.12 | 3.97 | 4.04 | 4.22 | 4.43 | 4.19 | 4.25 | 4.07 | 4.07 | 4.27 | 4.22 | 4.33 | 4.49 |
| | ร้อยละ | 84.80 | 87.20 | 87.80 | 90.00 | 81.80 | 82.40 | 79.40 | 80.80 | 84.40 | 88.60 | 83.80 | 85.00 | 81.40 | 81.40 | 85.40 | 84.40 | 86.60 | 89.80 |
| 5. เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส | คะแนน | 4.16 | 4.20 | 4.27 | 4.34 | 4.07 | 4.05 | 3.98 | 4.00 | 4.21 | 4.38 | 4.18 | 4.26 | 4.08 | 4.08 | 4.27 | 3.94 | 4.16 | 4.33 |
| | ร้อยละ | 83.20 | 84.00 | 85.40 | 86.80 | 81.40 | 81.00 | 79.60 | 80.00 | 84.20 | 87.60 | 83.60 | 85.20 | 81.60 | 81.60 | 85.40 | 78.80 | 83.20 | 86.60 |
| 6. เจ้าหน้าที่คุมสอบปฏิบัติงานด้วย ความเอาใจใส่ เช่น ไม่นิ่งหลับ ไม่ นั่งเล่นโทรศัพท์ ไม่นิ่งพูดคุยกันระหว่าง คุมสอบ เป็นต้น | คะแนน | 4.16 | 4.07 | 4.58 | 4.47 | 3.90 | 3.91 | 4.15 | 3.98 | 4.22 | 4.31 | 4.07 | 4.23 | 4.09 | 4.09 | 4.26 | 4.00 | 4.00 | 4.34 |
| | ร้อยละ | 83.20 | 81.40 | 91.60 | 89.40 | 78.00 | 78.20 | 83.00 | 79.60 | 84.40 | 86.20 | 81.40 | 84.60 | 81.80 | 81.80 | 85.20 | 80.00 | 80.00 | 86.80 |
| รวม | คะแนน | 4.16 | 4.23 | 4.31 | 4.35 | 3.98 | 4.02 | 3.95 | 4.02 | 4.18 | 4.37 | 4.13 | 4.21 | 4.09 | 4.09 | 4.25 | 4.06 | 4.16 | 4.36 |
| | ร้อยละ | 83.20 | 84.60 | 86.20 | 87.00 | 79.60 | 80.40 | 79.00 | 80.40 | 83.60 | 87.40 | 82.60 | 84.20 | 81.80 | 81.80 | 85.00 | 81.20 | 83.20 | 87.20 |

5) ความพึงพอใจด้านแบบทดสอบ

ในภาพรวมผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจด้านแบบทดสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (ร้อยละ 80.60) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ร้อยละ 82.20) รองลงมา ประเด็นแบบทดสอบมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน และแบบทดสอบมีเนื้อหาครอบคลุมในการวัดสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (ร้อยละ 80.80) ประเด็นเวลาที่ใช้ในการทำแบบทดสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (ร้อยละ 80.40) และประเด็นคำถามและตัวเลือกที่ใช้ในแบบทดสอบมีความชัดเจน ไม่กำกวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (ร้อยละ 79.40) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.9

ตารางที่ 2.9 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านแบบทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านแบบทดสอบ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู | |
| 1. แบบทดสอบมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน / แบบทดสอบมีเนื้อหาครอบคลุมในการวัดสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | คะแนน | 4.04 | 4.25 | 3.84 | 3.61 | 3.93 | 4.04 | 3.85 | 3.97 | 3.85 | 4.43 | 4.19 | 4.12 | 4.03 | 4.03 | 4.10 | 4.15 | 3.98 | 4.25 |
| | ร้อยละ | 80.80 | 85.00 | 76.80 | 72.20 | 78.60 | 80.80 | 77.00 | 79.40 | 77.00 | 88.60 | 83.80 | 82.40 | 80.60 | 80.60 | 82.00 | 83.00 | 79.60 | 85.00 |
| 2. คำถามและตัวเลือกที่ใช้ในแบบทดสอบมีความชัดเจน ไม่กำกวม | คะแนน | 3.97 | 4.30 | 3.75 | 3.40 | 3.81 | 4.24 | 3.97 | 3.98 | 3.72 | 4.38 | 4.15 | 4.14 | 3.96 | 3.96 | 4.22 | 3.71 | 3.64 | 4.20 |
| | ร้อยละ | 79.40 | 86.00 | 75.00 | 68.00 | 76.20 | 84.80 | 79.40 | 79.60 | 74.40 | 87.60 | 83.00 | 82.80 | 79.20 | 79.20 | 84.40 | 74.20 | 72.80 | 84.00 |
| 3. เวลาที่ใช้ในการทำแบบทดสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ | คะแนน | 4.02 | 4.20 | 3.81 | 3.77 | 3.85 | 4.20 | 3.91 | 3.95 | 3.88 | 4.48 | 4.22 | 4.17 | 4.02 | 4.02 | 4.17 | 3.84 | 3.65 | 4.12 |
| | ร้อยละ | 80.40 | 84.00 | 76.20 | 75.40 | 77.00 | 84.00 | 78.20 | 79.00 | 77.60 | 89.60 | 84.40 | 83.40 | 80.40 | 80.40 | 83.40 | 76.80 | 73.00 | 82.40 |
| 4. ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน | คะแนน | 4.11 | 4.21 | 4.12 | 3.99 | 4.00 | 4.19 | 3.85 | 4.03 | 3.85 | 4.40 | 4.20 | 4.13 | 4.00 | 4.00 | 4.21 | 4.09 | 4.30 | 4.24 |
| | ร้อยละ | 82.20 | 84.20 | 82.40 | 79.80 | 80.00 | 83.80 | 77.00 | 80.60 | 77.00 | 88.00 | 84.00 | 82.60 | 80.00 | 80.00 | 84.20 | 81.80 | 86.00 | 84.80 |
| รวม | คะแนน | 4.03 | 4.24 | 3.88 | 3.69 | 3.90 | 4.17 | 3.90 | 3.98 | 3.82 | 4.42 | 4.19 | 4.14 | 4.00 | 4.00 | 4.18 | 3.95 | 3.89 | 4.20 |
| | ร้อยละ | 80.60 | 84.80 | 77.60 | 73.80 | 78.00 | 83.40 | 78.00 | 79.60 | 76.40 | 88.40 | 83.80 | 82.80 | 80.00 | 80.00 | 83.60 | 79.00 | 77.80 | 84.00 |

6) ความพึงพอใจด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ

ในภาพรวมผู้เข้าสอบมีความพึงพอใจด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (ร้อยละ 84.40) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความเข้มงวดด้านการรักษาเวลาในการสอบ เช่น การแจ้งเวลาเข้าสอบ การไม่อนุญาตให้ผู้เข้าสอบที่มาช้ากว่ากำหนดเวลาเข้าสอบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) รองลงมา ประเด็นมีการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในการสอบอย่างเข้มงวด เช่น การตรวจบัตรผู้เข้าสอบและมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจสอบในระหว่างคุมสอบ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (ร้อยละ 85.20) ประเด็นจำนวนผู้คุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (ร้อยละ 84.00) และประเด็นช่วงเวลาในการจัดสอบเหมาะสม เช่น ไม่ตรงกับ การสอบกลางภาค/ปลายภาค ไม่ตรงกับ การจัดสอบเข้าศึกษาของสถาบันอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (ร้อยละ 83.00) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.10

ตารางที่ 2.10 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ | | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|
| | | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู |
| 1. ช่วงเวลาในการจัดสอบเหมาะสม เช่น ไม่ตรงกับการสอบกลางภาค/ปลายภาค ไม่ตรงกับการจัดสอบเข้าศึกษาของสถาบันอื่น | คะแนน | 4.15 | 4.31 | 4.15 | 4.00 | 4.09 | 4.20 | 3.97 | 4.09 | 4.22 | 4.38 | 4.18 | 4.19 | 4.07 | 4.07 | 4.16 | 4.00 | 4.14 | 4.31 |
| | ร้อยละ | 83.00 | 86.20 | 83.00 | 80.00 | 81.80 | 84.00 | 79.40 | 81.80 | 84.40 | 87.60 | 83.60 | 83.80 | 81.40 | 81.40 | 83.20 | 80.00 | 82.80 | 86.20 |
| 2. จำนวนผู้คุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ | คะแนน | 4.20 | 4.28 | 4.23 | 4.31 | 4.08 | 4.19 | 3.95 | 4.04 | 4.20 | 4.37 | 4.15 | 4.19 | 4.03 | 4.03 | 4.22 | 4.23 | 4.44 | 4.42 |
| | ร้อยละ | 84.00 | 85.60 | 84.60 | 86.20 | 81.60 | 83.80 | 79.00 | 80.80 | 84.00 | 87.40 | 83.00 | 83.80 | 80.60 | 80.60 | 84.40 | 84.60 | 88.80 | 88.40 |
| 3. มีการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในการสอบอย่างเข้มงวด เช่น การตรวจบัตรผู้เข้าสอบ และมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจสอบในระหว่างคุมสอบ เป็นต้น | คะแนน | 4.26 | 4.37 | 4.33 | 4.28 | 4.14 | 4.33 | 4.15 | 4.11 | 4.27 | 4.48 | 4.24 | 4.28 | 4.11 | 4.11 | 4.32 | 4.21 | 4.24 | 4.41 |
| | ร้อยละ | 85.20 | 87.40 | 86.60 | 85.60 | 82.80 | 86.60 | 83.00 | 82.20 | 85.40 | 89.60 | 84.80 | 85.60 | 82.20 | 82.20 | 86.40 | 84.20 | 84.80 | 88.20 |
| 4. มีความเข้มงวดด้านการรักษาเวลาในการสอบ เช่น การแจ้งเวลาเข้าสอบ การไม่อนุญาตให้ผู้เข้าสอบที่มาช้ากว่ากำหนดเวลาเข้าสอบ เป็นต้น | คะแนน | 4.27 | 4.35 | 4.32 | 4.41 | 4.08 | 4.25 | 4.09 | 4.09 | 4.27 | 4.45 | 4.23 | 4.29 | 4.07 | 4.07 | 4.31 | 4.38 | 4.40 | 4.47 |
| | ร้อยละ | 85.40 | 87.00 | 86.40 | 88.20 | 81.60 | 85.00 | 81.80 | 81.80 | 85.40 | 89.00 | 84.60 | 85.80 | 81.40 | 81.40 | 86.20 | 87.60 | 88.00 | 89.40 |
| รวม | คะแนน | 4.22 | 4.33 | 4.26 | 4.25 | 4.10 | 4.24 | 4.04 | 4.08 | 4.24 | 4.42 | 4.20 | 4.24 | 4.07 | 4.07 | 4.25 | 4.20 | 4.31 | 4.40 |
| | ร้อยละ | 84.40 | 86.60 | 85.20 | 85.00 | 82.00 | 84.80 | 80.80 | 81.60 | 84.80 | 88.40 | 84.00 | 84.80 | 81.40 | 81.40 | 85.00 | 84.00 | 86.20 | 88.00 |

✦ ความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ. พบว่า ผู้เข้าสอบมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (ร้อยละ 85.20)

เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่า กลุ่มผู้เข้าสอบ O-NET ป.6 มีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (ร้อยละ 88.00) รองลงมา เป็นกลุ่มผู้เข้าสอบ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) อันดับถัดมากลุ่มผู้เข้าสอบ O-NET ม.6 และกลุ่มผู้เข้าสอบวิชาสามัญ 7 วิชา มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากันคือ 4.30 (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.11

ตารางที่ 2.11 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ. จำแนกตามประเภทการสอบ

| ประเภทการสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|--|-----------|--------|--------------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 4.40 | 88.00 | มาก |
| ▪ O-NET ม.3 | 4.26 | 85.20 | มาก |
| ▪ O-NET ม.6 | 4.30 | 86.00 | มาก |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 4.24 | 84.80 | มาก |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 4.20 | 84.00 | มาก |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 4.25 | 85.00 | มาก |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 4.21 | 84.20 | มาก |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 4.23 | 84.60 | มาก |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 4.26 | 85.20 | มาก |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 4.25 | 85.00 | มาก |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 4.26 | 85.20 | มาก |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 4.29 | 85.80 | มาก |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 4.21 | 84.20 | มาก |
| การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 4.37 | 87.40 | มาก |
| การทดสอบ GAT/PAT | 4.20 | 84.00 | มาก |
| การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 4.30 | 86.00 | มาก |
| การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 4.25 | 85.00 | มาก |
| ภาพรวม | 4.26 | 85.20 | มาก |

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบ ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของ สกศ.

★ ผู้ประสานงานจัดสอบ หมายถึง

- ผู้ปฏิบัติงานประสานงานจัดสอบในศูนย์สอบ และสนามสอบ ปีการศึกษา 2557 เช่น ผู้สังเกตการสอบ คณะกรรมการระดับสนามสอบ หัวหน้าสนามสอบ ตัวแทนศูนย์สอบ กรรมการคุมสอบ และกรรมการกลาง เป็นต้น
- ผู้ปฏิบัติงานประสานงานจัดสอบ 9 ประเภทการสอบ ได้แก่
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) ระดับชั้น ป.6 ระดับชั้น ม.3 และระดับชั้น ม.6
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) ระดับอิสลามศึกษาตอนต้น ระดับอิสลามศึกษาตอนกลาง และระดับอิสลามศึกษาตอนปลาย
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ระดับ ปวช.3 และ ระดับ ปวส.2
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET)
 - การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน)
 - การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET)
 - การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test หรือ GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test หรือ PAT)
 - การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา
 - การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

★ คุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานจัดสอบ

กลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานจัดสอบจำนวน 921 ราย แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 587 ราย หรือ ร้อยละ 63.74 และเพศชายจำนวน 334 ราย หรือร้อยละ 36.26

โดยกลุ่มใหญ่ที่สุดเป็นกลุ่มช่วงอายุ 35-45 ปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 24-34 ปี ร้อยละ 28.88 และอายุระหว่าง 46-56 ปี ร้อยละ 26.17 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 51.47 เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 43.97 เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีสัดส่วนร้อยละ 2.28

ประเภทสถานศึกษาพบว่าผู้ประสานงานจัดสอบทำงานในสถานศึกษาของรัฐจำนวน 750 คนคิดเป็นร้อยละ 81.43 และทำงานในสถานศึกษาของเอกชนจำนวน 171 คน หรือร้อยละ 18.57

ด้านประเภทการประสานงานการจัดสอบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงานการจัดสอบ O-NET ป.6 จำนวน 305 คน หรือร้อยละ 33.12 รองลงมาเคยประสานงานการจัดสอบ O-NET ม.3 จำนวน 229 คน หรือร้อยละ 24.86 และเคยประสานงานการจัดสอบ O-NET ม.6 จำนวน 70 คน หรือร้อยละ 7.60 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ▪ ชาย | 334 | 36.26 |
| ▪ หญิง | 587 | 63.74 |
| รวม | 921 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ▪ ต่ำกว่า 24 ปี | 5 | 0.54 |
| ▪ 24-34 ปี | 266 | 28.88 |
| ▪ 35-45 ปี | 314 | 34.09 |
| ▪ 46-56 ปี | 241 | 26.17 |
| ▪ 57-67 ปี | 94 | 10.21 |
| ▪ 68 ปีขึ้นไป | 1 | 0.11 |
| รวม | 921 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ▪ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | 21 | 2.28 |
| ▪ ระดับปริญญาตรี | 474 | 51.47 |
| ▪ ระดับปริญญาโท | 405 | 43.97 |
| ▪ ระดับปริญญาเอก | 21 | 2.28 |
| รวม | 921 | 100.00 |
| ประเภทสถานศึกษา | | |
| ▪ รัฐบาล | 750 | 81.43 |
| ▪ เอกชน | 171 | 18.57 |
| รวม | 921 | 100.00 |
| ประเภทการประสานงานจัดสอบ | | |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 305 | 33.12 |
| ▪ O-NET ม.3 | 229 | 24.86 |
| ▪ O-NET ม.6 | 70 | 7.60 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 20 | 2.17 |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 16 | 1.74 |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 15 | 1.63 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 52 | 5.65 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 17 | 1.85 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 17 | 1.85 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 14 | 1.52 |

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ (ต่อ)

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 20 | 2.17 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 17 | 1.85 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 41 | 4.45 |
| ▪ การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 31 | 3.37 |
| ▪ การทดสอบ GAT/PAT | 27 | 2.93 |
| ▪ การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 20 | 2.17 |
| ▪ การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 10 | 1.09 |
| รวม | 921 | 100.00 |

ช่องทางที่ผู้ประสานงานจัดสอบใช้ในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ.มากที่สุด คือ ประสานผ่านทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน 641 คนคิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาติดต่อประสานงานผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 447 คนคิดเป็นร้อยละ 48.53 และติดต่อประสานงานทางอีเมล (E-Mail) จำนวน 358 คนคิดเป็นร้อยละ 38.87 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบจำแนกตามช่องทางในการติดต่อประสานงานกับ สทศ.

| ช่องทางติดต่อใช้บริการขอข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| 1. เว็บไซต์ (Website) | 641 | 69.60 |
| 2. โทรศัพท์ | 447 | 48.53 |
| 3. อีเมล (E-Mail) | 358 | 38.87 |
| 4. โรงเรียน/หน่วยงานการศึกษา | 62 | 6.73 |
| 5. โทรสาร (Fax) | 65 | 7.06 |
| 6. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. | 19 | 2.06 |
| 7. อื่นๆ | 6 | 0.65 |
| จากจำนวนผู้ตอบ (คน) | 921 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

★ ความพึงพอใจต่อการประสานงานจัดสอบของ สทศ.

ในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของ สทศ. โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| | |
|------------------------------------|--|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง | ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง | ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง | ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง | ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง | ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประสานงานจัดสอบ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ร้อยละ 86.80)

เมื่อจำแนกตามประเภทการสอบ พบว่าผู้ประสานงานจัดสอบ I-NET ตอนต้น มีความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงมา เป็นกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) และกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประสานงานจัดสอบ (ผู้ประสานงานจัดสอบ) จำแนกตามประเภทการจัดสอบของ สทศ.

| ประเภทการสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
|--|-------------|--------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านขั้นพื้นฐาน (O-NET) | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 4.32 | 86.40 |
| ▪ O-NET ม.3 | 4.35 | 87.00 |
| ▪ O-NET ม.6 | 4.29 | 85.80 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 4.67 | 93.40 |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 4.34 | 86.80 |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 4.09 | 81.80 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 4.30 | 86.00 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 4.49 | 89.80 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 4.17 | 83.40 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 4.37 | 87.40 |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 4.36 | 87.20 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 4.21 | 84.20 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 4.44 | 88.80 |
| การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 4.56 | 91.20 |
| การทดสอบ GAT/PAT | 4.14 | 82.80 |
| การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 4.17 | 83.40 |
| การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 4.54 | 90.80 |
| ภาพรวม | 4.34 | 86.80 |

เมื่อจำแนกความพึงพอใจรายด้าน พบว่า กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านแบบทดสอบ รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านการจัดสอบและคำตอบแทนการจัดสอบ, ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.), ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ และด้านการบริหารการทดสอบ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านการบริหารการทดสอบ

ในภาพรวมผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจด้านการบริหารการทดสอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการแต่งตั้ง/คัดเลือก คณะทำงานการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (ร้อยละ 89.00) รองลงมาประเด็นก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจงหรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะทำงาน ทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (ร้อยละ 87.80) ประเด็นมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานทุกระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (ร้อยละ 85.60) ประเด็นมีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00) และประเด็นหลังการจัดสอบมีการประชุมรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของ คณะทำงานทุกระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (ร้อยละ 77.40) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจด้านการบริหารการทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านการบริหารการทดสอบ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู | |
| 1. การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการ จัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม | คะแนน | 4.45 | 4.47 | 4.43 | 4.21 | 4.85 | 4.25 | 4.13 | 4.52 | 4.53 | 4.24 | 4.79 | 4.45 | 4.35 | 4.66 | 4.74 | 4.19 | 4.20 | 4.80 |
| | ร้อยละ | 89.00 | 89.40 | 88.60 | 84.20 | 97.00 | 85.00 | 82.60 | 90.40 | 90.60 | 84.80 | 95.80 | 89.00 | 87.00 | 93.20 | 94.80 | 83.80 | 84.00 | 96.00 |
| 2. มีการประชุมประสานงานอย่าง สม่ำเสมอระหว่างคณะทำงานทุกระดับ | คะแนน | 4.25 | 4.22 | 4.25 | 4.17 | 4.75 | 4.31 | 3.93 | 4.12 | 4.38 | 3.94 | 4.50 | 4.20 | 4.24 | 4.41 | 4.61 | 3.93 | 4.30 | 4.78 |
| | ร้อยละ | 85.00 | 84.40 | 85.00 | 83.40 | 95.00 | 86.20 | 78.60 | 82.40 | 87.60 | 78.80 | 90.00 | 84.00 | 84.80 | 88.20 | 92.20 | 78.60 | 86.00 | 95.60 |
| 3. ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ คณะทำงานทุกระดับ ทำให้เข้าใจ ขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน | คะแนน | 4.39 | 4.39 | 4.39 | 4.40 | 4.90 | 4.19 | 4.13 | 4.24 | 4.69 | 3.82 | 4.50 | 4.40 | 4.41 | 4.56 | 4.52 | 4.26 | 4.25 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 87.80 | 87.80 | 87.80 | 88.00 | 98.00 | 83.80 | 82.60 | 84.80 | 93.80 | 76.40 | 90.00 | 88.00 | 88.20 | 91.20 | 90.40 | 85.20 | 85.00 | 94.00 |
| 4. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของ คณะทำงานทุกระดับ | คะแนน | 4.28 | 4.26 | 4.32 | 4.24 | 4.70 | 4.20 | 4.13 | 4.16 | 4.41 | 3.82 | 4.29 | 4.45 | 4.29 | 4.41 | 4.48 | 4.15 | 4.15 | 4.50 |
| | ร้อยละ | 85.60 | 85.20 | 86.40 | 84.80 | 94.00 | 84.00 | 82.60 | 83.20 | 88.20 | 76.40 | 85.80 | 89.00 | 85.80 | 88.20 | 89.60 | 83.00 | 83.00 | 90.00 |
| 5. หลังการจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของ คณะทำงานทุกระดับ | คะแนน | 3.87 | 3.83 | 3.85 | 3.79 | 4.10 | 4.06 | 3.43 | 3.74 | 3.76 | 3.65 | 4.29 | 4.00 | 4.06 | 4.15 | 4.13 | 3.77 | 4.10 | 4.00 |
| | ร้อยละ | 77.40 | 76.60 | 77.00 | 75.80 | 82.00 | 81.20 | 68.60 | 74.80 | 75.20 | 73.00 | 85.80 | 80.00 | 81.20 | 83.00 | 82.60 | 75.40 | 82.00 | 80.00 |
| รวม | คะแนน | 4.25 | 4.23 | 4.25 | 4.16 | 4.66 | 4.20 | 3.95 | 4.15 | 4.35 | 3.89 | 4.47 | 4.30 | 4.27 | 4.44 | 4.50 | 4.06 | 4.20 | 4.56 |
| | ร้อยละ | 85.00 | 84.60 | 85.00 | 83.20 | 93.20 | 84.00 | 79.00 | 83.00 | 87.00 | 77.80 | 89.40 | 86.00 | 85.40 | 88.80 | 90.00 | 81.20 | 84.00 | 91.20 |

2) ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ

ในภาพรวมผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (ร้อยละ 87.80) รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ.เพื่อให้สนามสอบได้รับทราบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) และประเด็นช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีหลากหลายช่องทางสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็วค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ร้อยละ 82.40) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------|-----------|-----------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------------------|---------|-------------|------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอนกลาง | I-NET ตอนปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอนปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอนกลาง | N-NET ตอนปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/PAT | 7 วิชาสามัญ | สอบวัดสมรรถนะครู | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้รับทราบ | คะแนน | 4.37 | 4.45 | 4.38 | 4.33 | 4.85 | 4.31 | 4.07 | 4.16 | 4.24 | 4.29 | 4.50 | 4.50 | 3.82 | 4.32 | 4.65 | 4.11 | 4.20 | 4.50 |
| | ร้อยละ | 87.40 | 89.00 | 87.60 | 86.60 | 97.00 | 86.20 | 81.40 | 83.20 | 84.80 | 85.80 | 90.00 | 90.00 | 76.40 | 86.40 | 93.00 | 82.20 | 84.00 | 90.00 |
| 2. มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์จัดทำวีดิทัศน์และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน | คะแนน | 4.39 | 4.50 | 4.45 | 4.40 | 4.60 | 4.38 | 4.13 | 4.23 | 4.29 | 4.18 | 4.29 | 4.05 | 3.82 | 4.20 | 4.42 | 4.19 | 4.15 | 4.40 |
| | ร้อยละ | 87.80 | 90.00 | 89.00 | 88.00 | 92.00 | 87.60 | 82.60 | 84.60 | 85.80 | 83.60 | 85.80 | 81.00 | 76.40 | 84.00 | 88.40 | 83.80 | 83.00 | 88.00 |
| 3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีหลากหลายช่องทางสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | คะแนน | 4.12 | 4.19 | 4.11 | 4.03 | 4.35 | 4.27 | 4.13 | 3.92 | 4.24 | 4.35 | 4.07 | 4.00 | 3.76 | 4.03 | 4.20 | 3.81 | 4.05 | 4.40 |
| | ร้อยละ | 82.40 | 83.80 | 82.20 | 80.60 | 87.00 | 85.40 | 82.60 | 78.40 | 84.80 | 87.00 | 81.40 | 80.00 | 75.20 | 80.60 | 84.00 | 76.20 | 81.00 | 88.00 |
| รวม | คะแนน | 4.29 | 4.38 | 4.31 | 4.25 | 4.60 | 4.32 | 4.11 | 4.10 | 4.26 | 4.27 | 4.29 | 4.18 | 3.80 | 4.18 | 4.42 | 4.04 | 4.13 | 4.43 |
| | ร้อยละ | 85.80 | 87.60 | 86.20 | 85.00 | 92.00 | 86.40 | 82.20 | 82.00 | 85.20 | 85.40 | 85.80 | 83.60 | 76.00 | 83.60 | 88.40 | 80.80 | 82.60 | 88.60 |

3) ความพึงพอใจด้านแบบทดสอบ

ในภาพรวมผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจด้านแบบทดสอบอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจรับและเซ็นรับรองโดยผู้ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) รองลงมาประเด็นกระบวนการรับ/ส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ เป็นไปตามกำหนดวิธีปฏิบัติและตรงตามเวลาที่ สทศ. กำหนดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) และขั้นตอนการจัดแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านแบบทดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านแบบทดสอบ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู | |
| 1. ขั้นตอนการจัดแบบทดสอบและ กระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความ ปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับอย่าง รัดกุม | คะแนน | 4.52 | 4.52 | 4.50 | 4.40 | 4.75 | 4.63 | 4.27 | 4.57 | 4.71 | 4.41 | 4.57 | 4.70 | 4.29 | 4.68 | 4.84 | 4.37 | 4.20 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 90.40 | 90.40 | 90.00 | 88.00 | 95.00 | 92.60 | 85.40 | 91.40 | 94.20 | 88.20 | 91.40 | 94.00 | 85.80 | 93.60 | 96.80 | 87.40 | 84.00 | 94.00 |
| 2. กระบวนการรับ/ส่งแบบทดสอบและ กระดาษคำตอบเป็นไปตามกำหนดวิธี ปฏิบัติและตรงตามเวลาที่ สทศ. กำหนด | คะแนน | 4.54 | 4.55 | 4.53 | 4.50 | 4.90 | 4.56 | 4.33 | 4.54 | 4.71 | 4.35 | 4.43 | 4.50 | 4.29 | 4.76 | 4.77 | 4.33 | 4.25 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 90.80 | 91.00 | 90.60 | 90.00 | 98.00 | 91.20 | 86.60 | 90.80 | 94.20 | 87.00 | 88.60 | 90.00 | 85.80 | 95.20 | 95.40 | 86.60 | 85.00 | 94.00 |
| 3. การจัดส่งแบบทดสอบและ กระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจ รับและเซ็นรับรองโดยผู้ที่มีอำนาจ หน้าที่รับผิดชอบ | คะแนน | 4.58 | 4.59 | 4.60 | 4.49 | 4.85 | 4.56 | 4.33 | 4.56 | 4.94 | 4.53 | 4.57 | 4.60 | 4.35 | 4.71 | 4.77 | 4.41 | 4.20 | 4.60 |
| | ร้อยละ | 91.60 | 91.80 | 92.00 | 89.80 | 97.00 | 91.20 | 86.60 | 91.20 | 98.80 | 90.60 | 91.40 | 92.00 | 87.00 | 94.20 | 95.40 | 88.20 | 84.00 | 92.00 |
| รวม | คะแนน | 4.55 | 4.55 | 4.54 | 4.46 | 4.83 | 4.58 | 4.31 | 4.56 | 4.79 | 4.43 | 4.52 | 4.60 | 4.31 | 4.72 | 4.79 | 4.37 | 4.22 | 4.67 |
| | ร้อยละ | 91.00 | 91.00 | 90.80 | 89.20 | 96.60 | 91.60 | 86.20 | 91.20 | 95.80 | 88.60 | 90.40 | 92.00 | 86.20 | 94.40 | 95.80 | 87.40 | 84.40 | 93.40 |

4) ความพึงพอใจด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.)

ในภาพรวมผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.) อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (ร้อยละ 86.00) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือประเด็นมีกิจกรรมรยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (ร้อยละ 87.80) รองลงมาประเด็นมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการตอบคำถามค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (ร้อยละ 86.60) ประเด็นมีความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (ร้อยละ 86.20) ประเด็นมีความสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (ร้อยละ 84.60) และประเด็นกรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบจะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงทีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (ร้อยละ 84.40) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.) จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.) | | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|
| | | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู |
| 1. มีความรู้และความสามารถ ตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ | คะแนน | 4.31 | 4.28 | 4.33 | 4.37 | 4.70 | 4.25 | 3.93 | 4.31 | 4.41 | 4.18 | 4.36 | 4.35 | 4.18 | 4.34 | 4.58 | 4.11 | 4.20 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 86.20 | 85.60 | 86.60 | 87.40 | 94.00 | 85.00 | 78.60 | 86.20 | 88.20 | 83.60 | 87.20 | 87.00 | 83.60 | 86.80 | 91.60 | 82.20 | 84.00 | 94.00 |
| 2. มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ | คะแนน | 4.39 | 4.34 | 4.44 | 4.43 | 4.80 | 4.50 | 3.93 | 4.40 | 4.71 | 4.24 | 4.29 | 4.45 | 4.35 | 4.37 | 4.58 | 4.11 | 4.15 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 87.80 | 86.80 | 88.80 | 88.60 | 96.00 | 90.00 | 78.60 | 88.00 | 94.20 | 84.80 | 85.80 | 89.00 | 87.00 | 87.40 | 91.60 | 82.20 | 83.00 | 94.00 |
| 3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการ ตอบคำถาม | คะแนน | 4.33 | 4.26 | 4.36 | 4.37 | 4.70 | 4.38 | 4.13 | 4.37 | 4.71 | 4.18 | 4.36 | 4.30 | 4.29 | 4.41 | 4.45 | 4.22 | 4.20 | 4.40 |
| | ร้อยละ | 86.60 | 85.20 | 87.20 | 87.40 | 94.00 | 87.60 | 82.60 | 87.40 | 94.20 | 83.60 | 87.20 | 86.00 | 85.80 | 88.20 | 89.00 | 84.40 | 84.00 | 88.00 |
| 4. มีความสามารถติดต่อประสานงานได้ อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา | คะแนน | 4.23 | 4.16 | 4.24 | 4.33 | 4.50 | 4.38 | 4.00 | 4.25 | 4.47 | 4.12 | 4.14 | 4.10 | 4.35 | 4.23 | 4.37 | 4.11 | 4.20 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 84.60 | 83.20 | 84.80 | 86.60 | 90.00 | 87.60 | 80.00 | 85.00 | 89.40 | 82.40 | 82.80 | 82.00 | 87.00 | 84.60 | 87.40 | 82.20 | 84.00 | 94.00 |
| 5. กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบจะมี เจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไข ข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การสอบได้อย่างทันท่วงที | คะแนน | 4.22 | 4.12 | 4.23 | 4.34 | 4.50 | 4.31 | 3.93 | 4.19 | 4.41 | 4.06 | 4.14 | 4.35 | 4.18 | 4.25 | 4.53 | 4.22 | 4.20 | 4.70 |
| | ร้อยละ | 84.40 | 82.40 | 84.60 | 86.80 | 90.00 | 86.20 | 78.60 | 83.80 | 88.20 | 81.20 | 82.80 | 87.00 | 83.60 | 85.00 | 90.60 | 84.40 | 84.00 | 94.00 |
| รวม | คะแนน | 4.30 | 4.23 | 4.32 | 4.37 | 4.64 | 4.36 | 3.98 | 4.30 | 4.54 | 4.16 | 4.26 | 4.31 | 4.27 | 4.32 | 4.50 | 4.15 | 4.19 | 4.64 |
| | ร้อยละ | 86.00 | 84.60 | 86.40 | 87.40 | 92.80 | 87.20 | 79.60 | 86.00 | 90.80 | 83.20 | 85.20 | 86.20 | 85.40 | 86.40 | 90.00 | 83.00 | 83.80 | 92.80 |

5) ความพึงพอใจด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนการจัดสอบ

ในภาพรวมผู้ประสานงานจัดสอบมีความพึงพอใจด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนการจัดสอบอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือจำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) รองลงมาประเด็นสามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด / ได้รับค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (ร้อยละ 89.00) ประเด็นสถานที่จัดสอบมีศักยภาพในการจัดสอบ เช่น มีห้องสอบเพียงพอเป็นศูนย์กลางของพื้นที่ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (ร้อยละ 88.00) และประเด็นค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในด้านการจัดสอบและค่าตอบแทนการจัดสอบ จำแนกตามประเภทการสอบ

| ด้านการจัดสอบและ ค่าตอบแทนการจัดสอบ | ภาพรวม | ประเภทการสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------|-------|
| | | O-NET ป.6 | O-NET ม.3 | O-NET ม.6 | I-NET ตอนต้น | I-NET ตอน กลาง | I-NET ตอน ปลาย | V-NET ปวช.3 | V-NET ปวส.2 | B-NET ตอนต้น | B-NET ตอน ปลาย | N-NET ตอนต้น | N-NET ตอน กลาง | N-NET ตอน ปลาย | N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | GAT/ PAT | 7 วิชา สามัญ | สอบวัด สมรรถ นะครู | |
| 1. สถานที่จัดสอบมีศักยภาพในการจัดสอบ เช่น มีห้องสอบเพียงพอเป็นศูนย์กลางของพื้นที่ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น | คะแนน | 4.40 | 4.35 | 4.42 | 4.24 | 4.85 | 4.13 | 4.27 | 4.56 | 4.81 | 4.41 | 4.43 | 4.45 | 4.35 | 4.59 | 4.65 | 4.11 | 4.15 | 4.30 |
| | ร้อยละ | 88.00 | 87.00 | 88.40 | 84.80 | 97.00 | 82.60 | 85.40 | 91.20 | 96.20 | 88.20 | 88.60 | 89.00 | 87.00 | 91.80 | 93.00 | 82.20 | 83.00 | 86.00 |
| 2. จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน | คะแนน | 4.53 | 4.50 | 4.56 | 4.44 | 4.80 | 4.56 | 4.33 | 4.65 | 4.65 | 4.29 | 4.50 | 4.50 | 4.29 | 4.71 | 4.74 | 4.30 | 4.30 | 4.50 |
| | ร้อยละ | 90.60 | 90.00 | 91.20 | 88.80 | 96.00 | 91.20 | 86.60 | 93.00 | 93.00 | 85.80 | 90.00 | 90.00 | 85.80 | 94.20 | 94.80 | 86.00 | 86.00 | 90.00 |
| 3. ค่าตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน | คะแนน | 4.11 | 4.07 | 4.15 | 3.94 | 4.15 | 4.00 | 4.13 | 4.10 | 4.13 | 4.00 | 4.07 | 4.35 | 4.18 | 4.37 | 4.40 | 3.89 | 3.85 | 4.10 |
| | ร้อยละ | 82.20 | 81.40 | 83.00 | 78.80 | 83.00 | 80.00 | 82.60 | 82.00 | 82.60 | 80.00 | 81.40 | 87.00 | 83.60 | 87.40 | 88.00 | 77.80 | 77.00 | 82.00 |
| 4. สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด /ได้รับค่าตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด | คะแนน | 4.45 | 4.42 | 4.50 | 4.33 | 4.75 | 4.50 | 4.20 | 4.48 | 4.69 | 4.29 | 4.36 | 4.40 | 4.29 | 4.66 | 4.74 | 4.30 | 4.10 | 4.60 |
| | ร้อยละ | 89.00 | 88.40 | 90.00 | 86.60 | 95.00 | 90.00 | 84.00 | 89.60 | 93.80 | 85.80 | 87.20 | 88.00 | 85.80 | 93.20 | 94.80 | 86.00 | 82.00 | 92.00 |
| รวม | คะแนน | 4.37 | 4.34 | 4.41 | 4.24 | 4.64 | 4.30 | 4.23 | 4.45 | 4.57 | 4.25 | 4.34 | 4.43 | 4.28 | 4.58 | 4.63 | 4.15 | 4.10 | 4.38 |
| | ร้อยละ | 87.40 | 86.80 | 88.20 | 84.80 | 92.80 | 86.00 | 84.60 | 89.00 | 91.40 | 85.00 | 86.80 | 88.60 | 85.60 | 91.60 | 92.60 | 83.00 | 82.00 | 87.60 |

★ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (ร้อยละ 88.40)

เมื่อจำแนกตามประเภทการประสานงานจัดสอบ พบว่า ผู้ประสานงานจัดสอบ I-NET ตอนต้น มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) รองลงมา เป็นผู้ประสานงานจัดสอบ B-NET ตอนปลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และผู้ประสานงานจัดสอบ GAT/PAT ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. จำแนกตามประเภทการประสานงานจัดสอบ

| ประเภทการประสานงานจัดสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|--|-----------|--------|--------------------|
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิพนธ์ (O-NET) | | | |
| ▪ O-NET ป.6 | 4.46 | 89.20 | มาก |
| ▪ O-NET ม.3 | 4.41 | 88.20 | มาก |
| ▪ O-NET ม.6 | 4.46 | 89.20 | มาก |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอิสลามศึกษา (I-NET) | | | |
| ▪ I-NET ตอนต้น | 4.65 | 93.00 | มากที่สุด |
| ▪ I-NET ตอนกลาง | 4.38 | 87.60 | มาก |
| ▪ I-NET ตอนปลาย | 4.00 | 80.00 | มาก |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) | | | |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 4.52 | 90.40 | มากที่สุด |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 4.52 | 90.40 | มากที่สุด |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (B-NET) | | | |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 4.35 | 87.00 | มาก |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 4.64 | 92.80 | มากที่สุด |
| การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) | | | |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 4.35 | 87.00 | มาก |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 4.00 | 80.00 | มาก |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 4.46 | 89.20 | มาก |
| การทดสอบเทียบระดับการศึกษา จบ ม.6 ใน 8 เดือน (N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน) | 4.39 | 87.80 | มาก |
| การทดสอบ GAT/PAT | 4.56 | 91.20 | มากที่สุด |
| การทดสอบวิชาสามัญ 7 วิชา | 4.00 | 80.00 | มาก |
| การทดสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 4.50 | 90.00 | มาก |
| ภาพรวม | 4.42 | 88.40 | มาก |

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูล ที่มีต่อการให้บริการข้อมูลของ สกศ.

✦ ผู้ใช้บริการข้อมูล หมายถึง

- ผู้ที่มาขอรับบริการด้านข้อมูลจาก สกศ. เช่น นักเรียน นักวิชาการ นักวิจัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนที่ใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัย ทำงานวิชาการ และข้อมูลเพื่อการคัดเลือกผู้เข้าสมัครเข้าศึกษาต่อ และการใช้งานข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ

✦ คุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการข้อมูลจำนวน 405 ราย แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 258 ราย หรือร้อยละ 63.70 และเพศชายจำนวน 147 ราย หรือร้อยละ 36.30

โดยกลุ่มใหญ่ที่สุดเป็นกลุ่มช่วงอายุ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 84.94 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.93 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 361 คนคิดเป็นร้อยละ 89.14 รองลงมาครู/อาจารย์จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 7.16 และผู้ปกครองจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 3.70

การประกอบอาชีพในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 รองลงมา ร้อยละ 6.67 เป็นข้าราชการครู/อาจารย์ และร้อยละ 1.48 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ▪ ชาย | 147 | 36.30 |
| ▪ หญิง | 258 | 63.70 |
| รวม | 405 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ▪ 11-20 ปี | 344 | 84.94 |
| ▪ 21-30 ปี | 24 | 5.93 |
| ▪ 31-40 ปี | 11 | 2.72 |
| ▪ 41-50 ปี | 10 | 2.47 |
| ▪ 51 ปีขึ้นไป | 16 | 3.95 |
| รวม | 405 | 100.00 |
| สถานภาพ | | |
| ▪ นักเรียน/นักศึกษา | 361 | 89.14 |
| ▪ ครู/อาจารย์ | 29 | 7.16 |
| ▪ ผู้ปกครอง | 15 | 3.70 |
| รวม | 405 | 100.00 |
| อาชีพ | | |
| ▪ นักเรียน/นักศึกษา | 360 | 88.89 |
| ▪ ข้าราชการครู/อาจารย์ | 27 | 6.67 |
| ▪ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย | 6 | 1.48 |
| ▪ พนักงานบริษัทเอกชน | 5 | 1.23 |
| ▪ ข้าราชการอื่นๆ | 3 | 0.74 |
| ▪ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 0.74 |
| ▪ พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณราชการ | 1 | 0.25 |
| รวม | 405 | 100.00 |

พบว่าช่องทางที่ใช้ในการติดต่อขอข้อมูลจาก สทศ.เป็นส่วนใหญ่ คือ การขอข้อมูลทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน 270 คนคิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาขอข้อมูลด้วยตนเองที่ สทศ. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89 และขอข้อมูลทางโทรศัพท์จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลจำแนกตามช่องทางติดต่อใช้บริการข้อมูลจาก สทศ.

| ช่องทางติดต่อใช้บริการข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------|
| 1. เว็บไซต์ (Website) | 270 | 66.67 |
| 2. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. | 117 | 28.89 |
| 3. โทรศัพท์ | 102 | 25.19 |
| 4. อีเมล (E-Mail) | 70 | 17.28 |
| 5. โทรสาร (Fax) | 2 | 0.49 |
| จากจำนวนผู้ตอบ (คน) | 405 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ประเภทข้อมูลที่ขอ พบว่าขอคู่มือกระดาษคำตอบ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 64.94 รองลงมาขอข้อมูลการประกาศผลสอบ, การทดสอบ จำนวน 207 คนคิดเป็นร้อยละ 51.11 และขอข้อมูลการพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE จำนวน 114 คนคิดเป็นร้อยละ 28.15 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลจำแนกตามประเภทข้อมูลที่ขอรับบริการจาก สทศ.

| ประเภทข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1. ขอคู่มือกระดาษคำตอบ | 263 | 64.94 |
| 2. การประกาศผลสอบ, การทดสอบ | 207 | 51.11 |
| 3. การพิมพ์ใบคะแนนผ่านทางระบบ E-SCORE | 114 | 28.15 |
| 4. รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการสอบ | 41 | 10.12 |
| 5. แนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ | 28 | 6.91 |
| 6. แนวทางการปฏิบัติงานในโรงเรียน | 18 | 4.44 |
| 7. การวิจัย/งานวิชาการ | 15 | 3.70 |
| 8. การสอบวัดสมรรถนะครูทางด้าน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 7 | 1.73 |
| จากจำนวนผู้ตอบ | 405 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้มาติดต่อขอใช้บริการข้อมูลส่วนใหญ่ต้องการตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบมากที่สุด จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 68.64 รองลงมานำข้อมูลไปใช้ในการคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อจำนวน 193 คนคิดเป็นร้อยละ 47.65 และนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 10.62 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล จำแนกตามการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

| การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1. ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนนสอบ | 278 | 68.64 |
| 2. การคัดเลือกผู้เข้าสมัครศึกษาต่อ | 193 | 47.65 |
| 3. เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในศูนย์สอบ/สนามสอบ/โรงเรียน | 43 | 10.62 |
| 4. การวิจัย/งานวิชาการ | 21 | 5.19 |
| 5. ข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ | 8 | 1.98 |
| 6. เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน | 1 | 0.25 |
| จากจำนวนผู้ตอบ | 405 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

★ ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ.

ในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลที่มีต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ. โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| | |
|------------------------------------|--|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง | ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการข้อมูล (กลุ่มผู้ให้บริการข้อมูล) พบว่า ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านข้อมูลที่ได้รับ รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการติดต่อ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|--------------|------------------|
| 1. มีการอธิบายชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.39 | 87.80 | มาก |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.36 | 87.20 | มาก |
| 3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ | 4.22 | 84.40 | มาก |
| 4. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง | 4.49 | 89.80 | มาก |
| ภาพรวม | 4.37 | 87.30 | มาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.30) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือมีความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.80) รองลงมา มีการอธิบายชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (ร้อยละ 87.80), ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (ร้อยละ 84.40) ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|--------------|------------------|
| 1. สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน | 4.34 | 86.80 | มาก |
| 2. มีการให้บริการในช่วงเวลาพัก | 4.28 | 85.60 | มาก |
| 3. มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่างๆ ชัดเจน | 4.21 | 84.20 | มาก |
| 4. มีห้อง เก้าอี้ สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการ | 4.36 | 87.20 | มาก |
| ภาพรวม | 4.30 | 85.95 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (ร้อยละ 85.95) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านมีห้อง เก้าอี้ สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) รองลงมา สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ร้อยละ 86.80), มีการให้บริการในช่วงเวลาพักค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (ร้อยละ 85.60) และมีป้ายบอกบอกทางแสดงจุดต่างๆ ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|--------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.40 | 88.00 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท การพูดจาถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ | 4.40 | 88.00 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 4.36 | 87.20 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ | 4.37 | 87.40 | มาก |
| ภาพรวม | 4.38 | 87.65 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.65) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทการพูดจาถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.40 (ร้อยละ 88.00) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจนและน่าเชื่อถือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อ

| ด้านช่องทางการติดต่อ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|--------|------------------|
| 1. ช่องทางในการติดต่อมีความหลากหลาย | 4.37 | 87.40 | มาก |
| 2. การติดต่อทางโทรศัพท์สะดวกรวดเร็ว มีหลายคู่สายไม่ต้องรอสายนาน | 4.38 | 87.60 | มาก |
| 3. เว็บไซต์ของ สทศ. สามารถติดต่อและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย | 4.31 | 86.20 | มาก |
| ภาพรวม | 4.35 | 87.07 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (ร้อยละ 87.07) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อทางโทรศัพท์สะดวกรวดเร็ว มีหลายคู่สาย ไม่ต้องรอสายนาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมาช่องทางในการติดต่อมีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) และเว็บไซต์ของ สทศ. สามารถติดต่อ และสืบค้นข้อมูลได้ง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

5) ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ

| ด้านข้อมูลที่ได้รับ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|--------|------------------|
| 1. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องตรงตามความต้องการ | 4.36 | 87.20 | มาก |
| 2. ได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้ | 4.50 | 90.00 | มาก |
| 3. ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด | 4.37 | 87.40 | มาก |
| ภาพรวม | 4.41 | 88.20 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.41 (ร้อยละ 88.20) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (ร้อยละ 87.40) และได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

★ **ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.**

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. พบว่า ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (ร้อยละ 88.40)

ผลสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สกศ.

✦ กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง

- บุคลากรทางการศึกษา ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรอิสระ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการเรียน การสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา
- บุคคลหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับ สกศ. ทั้งในระดับนโยบายหรือระดับปฏิบัติการ

✦ คุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 422 ราย แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 222 ราย หรือร้อยละ 52.61 และเพศชายจำนวน 200 ราย หรือร้อยละ 47.39

โดยกลุ่มใหญ่ที่สุดเป็นกลุ่มช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 85 คน หรือร้อยละ 20.14 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี และ 51-55 ปี มีสัดส่วนเท่ากัน ร้อยละ 14.45 และอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 13.74 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 53.32 เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 41.94 เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และผู้มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีสัดส่วนร้อยละ 2.84 ขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีสัดส่วนร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

โดยกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 376 คน หรือร้อยละ 89.10 ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล และที่เหลืออีกร้อยละ 10.90 ทำงานในหน่วยงานเอกชน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการศึกษาทำงานอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมากที่สุด จำนวน 255 คน หรือร้อยละ 60.43 รองลงมา ร้อยละ 10.90 ทำงานอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และร้อยละ 6.87 ทำงานอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ▪ ชาย | 200 | 47.39 |
| ▪ หญิง | 222 | 52.61 |
| รวม | 422 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ▪ ต่ำกว่า 25 ปี | 5 | 1.18 |
| ▪ 25-30 ปี | 58 | 13.74 |
| ▪ 31-35 ปี | 55 | 13.03 |
| ▪ 36-40 ปี | 85 | 20.14 |
| ▪ 41-45 ปี | 61 | 14.45 |
| ▪ 46-50 ปี | 56 | 13.27 |
| ▪ 51-55 ปี | 61 | 14.45 |
| ▪ 56-60 ปี | 39 | 9.24 |
| ▪ 61 ปีขึ้นไป | 2 | 0.47 |
| รวม | 422 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ▪ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | 12 | 2.84 |
| ▪ ระดับปริญญาตรี | 225 | 53.32 |
| ▪ ระดับปริญญาโท | 177 | 41.94 |
| ▪ ระดับปริญญาเอก | 8 | 1.90 |
| รวม | 422 | 100.00 |
| ประเภทสถานศึกษา/หน่วยงาน | | |
| ▪ รัฐบาล | 376 | 89.10 |
| ▪ เอกชน | 46 | 10.90 |
| รวม | 422 | 100.00 |

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา (ต่อ)

| คุณลักษณะ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| สังกัดที่ปฏิบัติงาน | | |
| ▪ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | 255 | 60.43 |
| ▪ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 46 | 10.90 |
| ▪ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | 29 | 6.87 |
| ▪ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา | 10 | 2.37 |
| ▪ สำนักงานศึกษากรุงเทพมหานคร | 18 | 4.27 |
| ▪ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น | 12 | 2.84 |
| ▪ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ | 14 | 3.32 |
| ▪ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย | 38 | 9.00 |
| รวม | 422 | 100.00 |

ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรทางการศึกษากับ สทศ. พบว่า ส่วนใหญ่หรือจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 74.88 เคยประสานงานจัดสอบกับ สทศ. รองลงมาจำนวน 83 คน หรือร้อยละ 19.67 เคยเป็นผู้รับบริการจาก สทศ. เช่น เคยขอใช้บริการข้อมูล และอีกจำนวน 56 คน หรือร้อยละ 13.27 เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. เช่น ประชุม/อบรม/สัมมนา ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา จำแนกตามความสัมพันธ์กับ สทศ.

| ความสัมพันธ์กับ สทศ. | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1. เคยประสานงานจัดสอบ | 316 | 74.88 |
| ▪ O-NET ป.6 | 134 | 42.41 |
| ▪ O-NET ม.3 | 44 | 13.92 |
| ▪ O-NET ม.6 | 15 | 4.75 |
| ▪ V-NET ปวช.3 | 38 | 12.03 |
| ▪ V-NET ปวส.2 | 6 | 1.90 |
| ▪ B-NET ตอนต้น | 18 | 5.70 |
| ▪ B-NET ตอนปลาย | 7 | 2.22 |
| ▪ N-NET ตอนต้น | 6 | 1.90 |
| ▪ N-NET ตอนกลาง | 10 | 3.16 |
| ▪ N-NET ตอนปลาย | 20 | 6.33 |
| ▪ N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน | 17 | 5.38 |
| ▪ การสอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | 1 | 0.32 |
| 2. เคยเป็นผู้รับบริการจาก สทศ. (เช่น เคยขอใช้บริการข้อมูล) | 83 | 19.67 |
| 3. เคยประสานงานระหว่างหน่วยงานกัน | 56 | 13.27 |
| 4. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ. (เช่น ประชุม/อบรม/สัมมนา) | 43 | 10.19 |
| 5. ไม่เคยมีความสัมพันธ์ | 53 | 12.56 |
| จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) | 422 | |

ช่องทางที่กลุ่มบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อขอข้อมูลจาก สทศ.คือ การขอข้อมูลทางเว็บไซต์ (Website) คิดเป็นจำนวน 327 คน หรือร้อยละ 74.49 รองลงมาเป็น การติดต่อขอข้อมูลทางอีเมล (E-Mail) เป็นจำนวน 163 คน หรือร้อยละ 38.63 และเป็นการติดต่อขอข้อมูลทางโทรศัพท์จำนวน 151 คน หรือร้อยละ 35.78 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามช่องทางในการติดต่อกับ สทศ.

| ช่องทางติดต่อใช้บริการขอข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| 1. เว็บไซต์ (Website) | 327 | 77.49 |
| 2. อีเมล (E-Mail) | 163 | 38.63 |
| 3. โทรศัพท์ | 151 | 35.78 |
| 4. โทรสาร (Fax) | 19 | 4.50 |
| 5. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. | 9 | 2.13 |
| จากจำนวนผู้ตอบ (คน) | 422 | |

หมายเหตุ ผู้ตอบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

◆ **ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.**

ในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

| | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง | มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง | มีความเชื่อมั่นในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง | มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง | มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง | มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด |

จากการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. (กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา) พบว่า บุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (ร้อยละ 87.20)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของการประเมินความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นในด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ. มากที่สุด รองลงมา มีความเชื่อมั่นในด้านการจัดการทดสอบของ สทศ. และด้านผลการทดสอบของ สทศ. ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

ตารางที่ 5.4 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นด้านบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

| ด้านบทบาทหน้าที่ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|--|-------------|--------------|--------------------|
| 1. การดำเนินงานด้านการจัดทำระบบวิธีการทดสอบการพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา | 4.43 | 88.60 | มาก |
| 2. การดำเนินงานด้านการประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษา | 4.50 | 90.00 | มาก |
| 3. การดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ | 4.31 | 86.20 | มาก |
| 4. การดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัยการเผยแพร่นวัตกรรมการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา | 4.32 | 86.40 | มาก |
| 5. การเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ | 4.34 | 86.80 | มาก |
| 6. การดำเนินงานด้านการพัฒนาส่งเสริมวิชาการด้านการสอบและประเมินผลทางการศึกษาตลอดจนการพัฒนาคู่มือการดำเนินการทดสอบและประเมินผล | 4.40 | 88.00 | มาก |
| 7. การเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ | 4.40 | 88.00 | มาก |
| ภาพรวม | 4.39 | 87.80 | มาก |

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มบุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อ สทศ. ในด้านบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (ร้อยละ 87.80) โดยด้านที่มีเชื่อมั่นต่อ สทศ. สูงสุดคือ การดำเนินงานด้านการประเมินผลการจัดการศึกษาและการทดสอบทางการศึกษาที่มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ร้อยละ 90.00) รองลงมาคือ การดำเนินงานด้านการจัดทำระบบวิธีการทดสอบการพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษามีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (ร้อยละ 88.60), การดำเนินงานด้านการพัฒนาส่งเสริมวิชาการด้านการสอบและประเมินผลทางการศึกษาตลอดจนการพัฒนาคู่มือการดำเนินการทดสอบและประเมินผล และการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.40 (ร้อยละ 88.00), การเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษาให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ร้อยละ 86.80), การดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัยการเผยแพร่นวัตกรรมการทดสอบทางการศึกษาตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ 86.40) และการดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

2) ความเชื่อมั่นด้านการจัดการทดสอบของ สทศ.

ตารางที่ 5.5 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นด้านการจัดการทดสอบของ สทศ.

| ด้านการจัดการทดสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|--|-------------|--------------|--------------------|
| 1. การสร้างเครื่องมือวัดมีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน | 4.20 | 84.00 | มาก |
| 2. การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ | 4.31 | 86.20 | มาก |
| 3. การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ | 4.30 | 86.00 | มาก |
| 4. การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน | 4.40 | 88.00 | มาก |
| 5. การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ | 4.33 | 86.60 | มาก |
| รวม | 4.31 | 86.20 | มาก |

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มบุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อ สทศ. ในด้านการจัดการทดสอบอยู่ในระดับมากโดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (ร้อยละ 86.20) ทั้งนี้มีความเชื่อมั่นต่อ สทศ. สูงสุดในด้านการแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจนมีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (ร้อยละ 88.00) รองลงมาคือ การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อโดยมีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (ร้อยละ 86.60), การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (ร้อยละ 86.20), การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (ร้อยละ 86.00) และการสร้างเครื่องมือวัดมีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

3) ความเชื่อมั่นด้านผลการทดสอบของ สทศ.

ตารางที่ 5.6 แสดงค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นในด้านผลการทดสอบของ สทศ.

| ด้านผลการทดสอบ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |
|--|-----------|--------|--------------------|
| 1. ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน | 4.30 | 86.00 | มาก |
| 2. ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง | 4.20 | 84.00 | มาก |
| 3. ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ | 4.30 | 86.00 | มาก |
| รวม | 4.27 | 85.40 | มาก |

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มบุคลากรทางการศึกษามีความเชื่อมั่นต่อ สทศ. ในด้านผลการทดสอบอยู่ในระดับมากโดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) ทั้งนี้มีความเชื่อมั่นต่อ สทศ. สูงสุดในด้านผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และด้านผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ ที่มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.30 (ร้อยละ 86.00) และผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.20 (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สกศ.

การสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทศ สามารถสรุปปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่สะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งด้านการจัดสอบ ด้านการประสานงานจัดสอบ และด้านการให้บริการข้อมูลดังนี้

1) กลุ่มผู้เข้าสอบ

จากการสอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้เข้าสอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ จำนวน 742 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.00 จากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าสอบทั้งหมด สามารถสรุปประเด็นปัญหาสำคัญได้ดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของกลุ่มผู้เข้าสอบ

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| 1. ปัญหาด้านสถานที่สอบ <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่จัดสอบมีเสียงรบกวนจากสิ่งต่างๆ ภายนอกเช่น เสียงรถ เรือ และการก่อสร้าง ทำให้รบกวนสมาธิในการสอบ ▪ อุณหภูมิในห้องสอบร้อนอบอ้าวทำให้ผู้เข้าสอบไม่มีสมาธิในการสอบ ▪ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสถานที่จัดสอบไม่ดีเช่น มีกลิ่นรบกวน มีแสงสว่างไม่เพียงพอ และไม่สะอาด เป็นต้น ▪ โต๊ะที่นั่งสอบชำรุด ไม่สะดวกต่อการฝนคำตอบ (พื้นโต๊ะขรุขระ) และบางแห่งโต๊ะมีขนาดเล็กเกินไป ▪ ห้องน้ำไม่สะอาด และไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าสอบ ▪ โรงอาหารมีร้านค้าเปิดน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าสอบ และบางแห่งไม่มีอาหารขาย | 404 | 54.45 |
| 2. เวลาในการแบบทดสอบไม่เพียงพอ | 166 | 22.37 |
| 3. สถานที่จัดสอบไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง | 57 | 7.68 |
| 4. การพูดคุยกันระหว่างเจ้าหน้าที่คุมสอบทำให้ผู้เข้าสอบขาดสมาธิ | 47 | 6.33 |
| 5. การสมัครสอบและการดูผลสอบผ่านทางอินเทอร์เน็ต พบปัญหาเว็บไซต์ล่มบ่อยมาก | 36 | 4.85 |
| 6. ป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆ ไม่ชัดเจน เช่น ป้ายบอกอาคาร ห้องสอบ และห้องน้ำ เป็นต้น | 32 | 4.31 |
| จำนวนผู้ตอบ | 742 | 100.00 |

เมื่อสอบถามความคิดเห็นในกลุ่มผู้เข้าสอบจำนวน 639 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.89 จากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าสอบทั้งหมด ถึงข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้าสอบ

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| 1. ข้อเสนอแนะด้านสถานที่จัดสอบ <ul style="list-style-type: none"> ▪ ควรตรวจสภาพสนามสอบให้เรียบร้อยล่วงหน้าก่อนวันสอบ โดยตรวจเช็คความเรียบร้อยทุกด้าน ▪ ควรคัดเลือกสถานที่สอบที่มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีเช่น สะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน มีแสงสว่างในห้องสอบเพียงพอ เป็นต้น ▪ ควรจัดห้องสอบที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ช่วยระบายความร้อนในห้องสอบ ▪ จัดหาโต๊ะ-เก้าอี้สภาพดีให้ผู้เข้าสอบนั่งทำสอบได้อย่างสะดวก ▪ ควรกำหนดให้สถานที่สอบเปิดให้มีร้านค้าขายอาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าสอบ | 231 | 36.15 |
| 2. ควรปรับปรุงเนื้อหา จำนวน ความยากของแบบทดสอบ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับระยะเวลาการสอบ | 147 | 23.00 |
| 3. เพิ่มสถานที่จัดสอบให้มากขึ้น จัดสนามสอบเพิ่มในอำเภอที่ผู้เข้าสอบสมัคร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้เข้าสอบ | 77 | 10.16 |
| 4. เจ้าหน้าที่คุมสอบควรเคร่งครัดในกฎระเบียบการสอบและเข้มงวดในการตรวจอุปกรณ์สื่อสารที่ผู้เข้าสอบนำเข้ามาในห้องสอบ | 77 | 12.05 |
| 5. ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่คุมสอบให้ทราบถึงมารยาทในการคุมสอบ และกฎระเบียบต่างๆ | 46 | 7.20 |
| 6. ปรับปรุงการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ให้สะดวก ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และรองรับผู้รับบริการจำนวนมากได้ | 40 | 6.26 |
| 7. ควรจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดต่างๆ ในสนามสอบให้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกอาคาร ป้ายห้องสอบ และห้องน้ำ เป็นต้น | 16 | 2.50 |
| 8. ควรเพิ่มช่องทางในการสมัครสอบและตรวจสอบผลคะแนน | 13 | 2.03 |
| 9. ควรห้ามเจ้าหน้าที่คุมสอบนำโทรศัพท์มือถือเข้าห้องสอบ | 10 | 1.56 |
| จำนวนผู้ตอบ | 639 | 100.00 |

2) กลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

จากการสอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ จำนวน 129 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.01 จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานจัดสอบทั้งหมด สามารถสรุปประเด็นปัญหาสำคัญได้ดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 1. การเดินทางไปสนามสอบไม่สะดวก | 27 | 20.93 |
| 2. การประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานก่อนการสอบไม่ชัดเจนไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ประสานงานจัดสอบขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง | 21 | 16.28 |
| 3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานการสอบยากโดยเฉพาะการประสานงานทางโทรศัพท์ ไม่ค่อยมีผู้รับสาย | 21 | 16.28 |
| 4. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานน้อย | 18 | 13.95 |
| 5. กรรมการคุมสอบบางท่านประพฤติตัวไม่เหมาะสมไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ | 11 | 8.53 |
| 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องการสอบมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน | 9 | 6.98 |
| 7. เอกสารประกอบการรายงานต่างๆ มีจำนวนมากเกินไป | 8 | 6.20 |
| 8. เว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานคนจำนวนมาก ทำให้ระบบช้า | 8 | 6.20 |
| 9. การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดสอบน้อย | 6 | 4.65 |
| จำนวนผู้ตอบ | 129 | 100.00 |

เมื่อสอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบจำนวน 90 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.77 จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานจัดสอบทั้งหมด ถึงข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| 1. ขยายสนามสอบเพิ่มขึ้นหรือจัดสนามสอบให้อยู่ใกล้กับโรงเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง | 11 | 12.22 |
| 2. จัดประชุมชี้แจงอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับกรรมการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ทั่วถึงทุกคนเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น | 19 | 21.11 |
| 3. ปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสารเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประสานงานสามารถติดต่อกับทาง สทศ. ได้รวดเร็วขึ้น | 7 | 7.78 |
| 4. ปรับปรุงการติดต่อช่องทางต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด และเว็บไซต์ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ | | |
| 5. พิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน | 22 | 24.44 |
| 6. กรรมการคุมสอบควรเคร่งครัดในกฎระเบียบและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ | 4 | 4.44 |
| 7. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการประสานงานจัดสอบให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน | 11 | 12.22 |
| 8. ลดจำนวนเอกสารประกอบการรายงานต่างๆ ให้น้อยลงเหลือเฉพาะเท่าที่จำเป็น | 2 | 2.22 |
| 9. ปรับปรุงการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ให้สะดวก ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และรองรับผู้รับบริการจำนวนมากได้ | 2 | 2.22 |
| 10. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การสอบผ่านช่องทางต่างๆ ให้มากขึ้น | 12 | 13.33 |
| จำนวนผู้ตอบ | 90 | 100.00 |

3) กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล

จากการสอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการ จำนวน 72 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.78 จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการข้อมูลทั้งหมด สามารถสรุปประเด็นปัญหาสำคัญได้ดังตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| 1. ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ <ul style="list-style-type: none">▪ เว็บไซต์ไม่รองรับการใช้งานคนจำนวนมาก ทำให้ระบบช้า▪ รหัสผ่านมีจำนวนมาก ยุ่งยากซับซ้อน จดจำยาก | 38 | 52.78 |
| 2. ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก ต้องรอสายเป็นเวลานานหรือโอนสายไปมาหลายครั้ง | 12 | 16.67 |
| 3. การขอดูกระดาษคำตอบไม่สามารถตรวจสอบคะแนนได้ว่าถูกต้องจริงหรือไม่เนื่องจากไม่มีข้อสอบพร้อมเฉลยให้ดูเปรียบเทียบ | 9 | 12.50 |
| 4. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ | 7 | 9.72 |
| 5. การได้รับข้อมูลล่าช้า | 6 | 8.33 |
| จำนวนผู้ตอบ | 72 | 100.00 |

เมื่อสอบถามความคิดเห็นกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลจำนวน 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.63 จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการข้อมูลทั้งหมด ถึงข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังตารางที่ 6.6

ตารางที่ 6.6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| 1. การขอดูกระดาษคำตอบควรนำข้อสอบพร้อมคำตอบมาให้ผู้ใช้บริการเทียบดูคำตอบด้วยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างชัดเจน | 17 | 43.59 |
| 2. ควรปรับปรุงระบบเว็บไซต์ให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก และลดขั้นตอนการเข้าใช้งานในระบบ ให้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น | 13 | 33.33 |
| 3. ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลให้มีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น | 5 | 12.82 |
| 4. ควรเพิ่มจำนวนคู่มือโทรศัพท์ และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์มากขึ้น | 4 | 10.26 |
| จำนวนผู้ตอบ | 39 | 100.00 |

ภาคผนวก 1

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้เข้าสอบ

- ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน
- ผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้

**แบบสอบถามความพึงพอใจ “ผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียน”
ที่มีต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

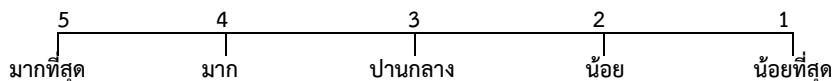
คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบกลุ่มนักเรียนต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงขอความร่วมมือจากนักเรียนโปรดแสดงความคิดเห็น และตอบคำถามตามความเป็นจริง โดยคำตอบที่ได้จะถือเป็นความลับ ทั้งนี้จะไม่เกิดผลเสียใดๆ แก่ตัวนักเรียน และไม่มีการนำเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะนำไปประมวลผลและเสนอผลในภาพรวม เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องคำตอบ

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ 1. ต่ำกว่า 10 ปี 2. 10-15 ปี 3. 16-20 ปี 4. 21-25 ปี 5. 26-30 ปี 6. 31-35 ปี
 7. 36-40 ปี 8. 41-45 ปี 9. 46-50 ปี 10. 51 ปีขึ้นไป
- ในปีการศึกษา 2557 ที่ผ่านมา นักเรียนเคยเข้าร่วมการสอบประเภทใด
*** ในกรณีที่นักเรียนเคยสอบมากกว่า 1 ประเภท ให้เลือกตอบการสอบเพียง 1 ประเภทที่ต้องการแสดงความคิดเห็นเท่านั้น ***
 1. O-NET ป.6 2. O-NET ม.3 3. O-NET ม.6
 4. I-NET ตอนต้น 5. I-NET ตอนกลาง 6. I-NET ตอนปลาย
 7. V-NET ปวช.3 8. V-NET ปวส.2 9. B-NET ตอนต้น
 10. B-NET ตอนปลาย 11. N-NET ประถมศึกษา 12. N-NET ม.ต้น
 13. N-NET ม.ปลาย 14. N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน 15. GAT/PAT
 16. สอบวิชาสามัญ 7 วิชา 17. สอบวัดสมรรถนะครูทางด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้
- ในปีการศึกษา 2557 ที่ผ่านมา นักเรียนศึกษาอยู่ในระดับชั้นใด
 1. ระดับประถมศึกษา (ป.) ชั้นปีที่ 2. ระดับมัธยมศึกษา (ม.) ชั้นปีที่
 3. ระดับพระปริยัติธรรม (ม.) ชั้นปีที่ 4. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่
 5. ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 6. ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่
 7. อื่นๆ ระบุ.....
- ภูมิลำเนาของสถานศึกษาของนักเรียน (ในปีการศึกษา 2557 ที่ผ่านมา)จังหวัด
- ภูมิลำเนาประเภทสถานศึกษาของนักเรียน 1. รัฐบาล 2. เอกชน
- ภูมิลำเนาชื่อสนามสอบที่นักเรียนเข้าสอบ..... จังหวัด
- นักเรียนติดต่อเรื่องการสอบกับ สทศ. ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรศัพท์ 2. อีเมล (E-Mail) 3. เว็บไซต์ (Website)
 4. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. 5. โทรสาร (Fax) 6. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู
 7. อื่นๆ ระบุ.....
- สื่อ/แหล่งข้อมูลที่นักเรียนรับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. เว็บไซต์ของ สทศ. (Website)
 4. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร 5. โรงเรียน/สถานศึกษา/ครู 6. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

- กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. โดยทำเครื่องหมาย ในช่องคะแนน เพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งมีค่าระดับคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 ดังนี้



| ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. | ระดับคะแนนความพึงพอใจ | | | | |
|---|-----------------------|---------|-------------|----------|----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบล่วงหน้า อย่างทั่วถึง และชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้ อุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป เป็นต้น | | | | | |
| 2. ความหลากหลายของช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center) เป็นต้น | | | | | |
| 3. ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลาการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อ เลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ ผลการทดสอบ เป็นต้น | | | | | |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. | ระดับคะแนนความพึงพอใจ | | | | |
|--|-----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจผลสอบ | | | | | |
| 1. ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก | | | | | |
| 2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการสมัครสอบ (ค่าธรรมเนียม) มีความเหมาะสม | | | | | |
| 3. วิธีการชำระ/ช่องทางการชำระค่าบริการ มีความสะดวก เหมาะสม | | | | | |
| 4. ช่องทางการตรวจผลการทดสอบ มีความสะดวก เหมาะสม | | | | | |
| ◆ ด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่จัดสอบมีความเหมาะสม เช่น จำนวนห้องเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก | | | | | |
| 2. มีป้าย/แผนผัง แสดงรายละเอียดห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำอย่างชัดเจน | | | | | |
| 3. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ ผังที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ เป็นต้น | | | | | |
| 4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร | | | | | |
| 5. สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน เป็นต้น | | | | | |
| ◆ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่คุมสอบ มีการพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการควบคุมการสอบ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่คุมสอบปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่นั่งเล่นโทรศัพท์ ไม่นั่งพูดคุยกันระหว่างคุมสอบ เป็นต้น | | | | | |
| ◆ ด้านแบบทดสอบ | | | | | |
| 1. แบบทดสอบมีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน | | | | | |
| 2. คำถามและตัวเลือกที่ใช้ในแบบทดสอบมีความชัดเจน ไม่กำกวม | | | | | |
| 3. เวลาที่ใช้ในการทำแบบทดสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ | | | | | |
| 4. ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน | | | | | |
| ◆ ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ | | | | | |
| 1. ช่วงเวลาในการจัดสอบเหมาะสม เช่น ไม่ตรงกับการสอบกลางภาค/ปลายภาค ไม่ตรงกับการจัดสอบเข้าศึกษาของสถาบันอื่น | | | | | |
| 2. จำนวนผู้คุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ | | | | | |
| 3. มีการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในการสอบอย่างเข้มงวด เช่น การตรวจบัตรผู้เข้าสอบ และมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจสอบในระหว่างคุมสอบ เป็นต้น | | | | | |
| 4. มีความเข้มงวดด้านการรักษาเวลาในการสอบ เช่น การแจ้งเวลาเข้าสอบ การไม่อนุญาตให้ผู้เข้าสอบที่มาช้ากว่ากำหนดเวลาเข้าสอบ เป็นต้น | | | | | |

11. นักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
12. นักเรียนมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ. ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สทศ.

13. ปัญหาที่นักเรียนพบในการสอบ.....
.....
14. ข้อเสนอแนะ.....
.....

◆◆ ขอขอบคุณที่นักเรียนสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ◆◆

**แบบสอบถามความพึงพอใจ “ผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านกรวัดและประเมินผลการเรียนรู้”
ที่มีต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

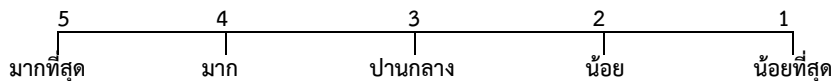
คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าสอบวัดสมรรถนะครูทางด้านกรวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ต่อการให้บริการด้านการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านโปรดแสดงความคิดเห็น และตอบคำถามตามความเป็นจริง โดยคำตอบที่ได้จะถือ “เป็นความลับ” ทั้งนี้จะไม่เกิดผลเสียใดๆ แก่ตัวท่าน และไม่มีการนำเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะนำไปประมวลผลและเสนอผลในภาพรวม เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่องคำตอบ

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 21 ปี 2. 21-25 ปี 3. 26-30 ปี 4. 31-35 ปี
 5. 36-40 ปี 6. 41-45 ปี 7. 46-50 ปี 8. 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
 1.ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2.ระดับปริญญาตรี 3.ระดับปริญญาโท 4.ระดับปริญญาเอก
4. กรุณาระบุชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน.....จังหวัด
5. กรุณาระบุประเภทสถานศึกษาของท่าน 1. รัฐบาล 2. เอกชน
6. สถานศึกษาของท่านสังกัดหน่วยงานใด
 1.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2.สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 3.สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 4.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 5.สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร 6.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
 7.สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ 8.สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
 9.สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
7. กรุณาระบุชื่อสนามสอบที่ท่านเข้าสอบ..... จังหวัด
8. ท่านติดต่อเรื่องการสอบกับ สทศ. ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรศัพท์ 2. อีเมล (E-Mail) 3. เว็บไซต์ (Website)
 4. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. 5. โทรสาร (Fax) 6. โรงเรียน/สถานศึกษา
 7. อื่นๆ ระบุ.....
9. สื่อ/แหล่งข้อมูลที่ท่านรับรู้ข้อมูลด้านการจัดสอบของ สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. เว็บไซต์ของ สทศ. (Website)
 4. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร 5. โรงเรียน/สถานศึกษา 6. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ.

10. กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. โดยทำเครื่องหมาย ในช่องระดับคะแนนความพึงพอใจเพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งมีค่าระดับคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 ดังนี้



| ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. | ระดับคะแนนความพึงพอใจ | | | | |
|---|-----------------------|---------|-------------|----------|----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ | | | | | |
| 1. การประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติ ระเบียบการเข้าห้องสอบล่วงหน้า อย่างทั่วถึง และชัดเจน เช่น อุปกรณ์ที่อนุญาตให้นำเข้าไปได้ อุปกรณ์ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าไป เป็นต้น | | | | | |
| 2. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (Call Center) เป็นต้น | | | | | |
| 3. ความรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ เช่น วัน-เวลาการสมัครสอบ การประกาศรายชื่อเลขที่นั่งสอบ สถานที่สอบ และผลการทดสอบ | | | | | |
| ◆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการสมัครสอบและตรวจผลสอบ | | | | | |
| 1. ช่องทางในการสมัครสอบ มีความสะดวก | | | | | |
| 2. ค่าใช้จ่ายสำหรับการสมัครสอบ (ค่าธรรมเนียม) มีความเหมาะสม | | | | | |
| 3. วิธีการชำระ/ช่องทางการชำระค่าบริการ มีความสะดวก | | | | | |
| 4. ช่องทางการตรวจผลการทดสอบ มีความสะดวก | | | | | |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. | ระดับคะแนนความพึงพอใจ | | | | |
|--|-----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านสถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่จัดสอบมีความเหมาะสม เช่น จำนวนห้องเพียงพอกับผู้สอบ การเดินทางสะดวก | | | | | |
| 2. มีป้าย/แผนผัง แสดงรายละเอียดห้องสอบ โรงอาหาร ห้องน้ำอย่างชัดเจน | | | | | |
| 3. ความพร้อมในการจัดเตรียมห้องสอบ เช่น ความสว่าง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ พียงที่นั่งสอบ รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ | | | | | |
| 4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สอบ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอสอบ ร้านอาหาร | | | | | |
| 5. สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดสอบ เช่น ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน เป็นต้น | | | | | |
| ◆ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ด้านการจัดสอบ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่คุมสอบสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบได้ทันที | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่คุมสอบ มีการพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการควบคุมการสอบ | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่คุมสอบมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่คุมสอบปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ เช่น ไม่นั่งหลับ ไม่นั่งเล่นโทรศัพท์ ไม่นั่งพูดคุยกันระหว่างคุมสอบ เป็นต้น | | | | | |
| ◆ ด้านแบบทดสอบ | | | | | |
| 1. แบบทดสอบมีเนื้อหาครอบคลุมในการวัดสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ | | | | | |
| 2. คำถามและตัวเลือกที่ใช้ในแบบทดสอบมีความชัดเจน ไม่กำกวม | | | | | |
| 3. เวลาที่ใช้ในการทำแบบทดสอบมีความเหมาะสมกับจำนวนข้อสอบ | | | | | |
| 4. ชุดข้อคำถามมีความครบถ้วน | | | | | |
| ◆ ด้านการจัดสอบ/กฎระเบียบในการสอบ | | | | | |
| 1. ช่วงเวลาในการจัดสอบเหมาะสม เช่น ไม่ตรงกับการสอบกลางภาค/ปลายภาค ไม่ตรงกับการจัดสอบเข้าศึกษาของสถาบันอื่น | | | | | |
| 2. จำนวนผู้คุมสอบเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าสอบ | | | | | |
| 3. มีการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในการสอบอย่างเข้มงวด เช่น การตรวจบัตรผู้เข้าสอบ และมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจสอบในระหว่างคุมสอบ เป็นต้น | | | | | |
| 4. มีความเข้มงวดด้านการรักษาเวลาในการสอบ เช่น การแจ้งเวลาเข้าสอบ การไม่อนุญาตให้ผู้เข้าสอบที่มาช้ากว่ากำหนดเวลาเข้าสอบ เป็นต้น | | | | | |

11. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการด้านการทดสอบของ สทศ. ในระดับใด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อคะแนนการทดสอบของ สทศ. ในระดับใด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สทศ.

13. ปัญหาที่ท่านพบในการสอบ.....

14. ข้อเสนอแนะ.....

◆◆ ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ◆◆

ภาคผนวก 2

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ประสานงานจัดสอบ

แบบสอบถามความพึงพอใจ “ผู้ประสานงานจัดสอบ”
ที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประสานงานจัดสอบที่มีต่อการประสานงานจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดแสดงความคิดเห็น และตอบคำถามตามความเป็นจริง โดยคำตอบที่ได้จะถือเป็นความลับ” ทั้งนี้จะไม่เกิดผลเสียใดๆ แก่ตัวท่าน และไม่มีการนำเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะนำไปประมวลผลและเสนอผลในภาพรวม เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 24 ปี 2. 24-34 ปี 3. 35-45 ปี
 4. 46-56 ปี 5. 57-67 ปี 6. 68 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
 1.ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2.ระดับปริญญาตรี 3.ระดับปริญญาโท 4.ระดับปริญญาเอก
4. กรุณาระบุชื่อสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงาน.....จังหวัด
5. กรุณาระบุประเภทสถานศึกษาของท่าน 1. รัฐบาล 2. เอกชน
6. สถานศึกษาของท่านสังกัดหน่วยงานใด
 1.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2.สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 3.สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 4.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 5.สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร 6.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
 7.สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ 8.สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
 9.สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
7. ในปีการศึกษา 2557 ท่านรับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบที่โรงเรียนใด กรุณาระบุชื่อสนามสอบ..... จังหวัด
8. ในปีการศึกษา 2557 ท่านเป็นผู้ประสานงานจัดสอบ/กรรมการคุมสอบ ในการสอบประเภทใด
***** ในกรณีที่เคยประสานงานจัดสอบมากกว่า 1 ประเภท ให้เลือกตอบการสอบเพียง 1 ประเภทที่ต้องการแสดงความคิดเห็น *****
 1. O-NET ป.6 2. O-NET ม.3 3. O-NET ม.6
 4. I-NET ตอนต้น 5. I-NET ตอนกลาง 6. I-NET ตอนปลาย
 7. V-NET ปวช.3 8. V-NET ปวส.2 9. B-NET ตอนต้น
 10. B-NET ตอนปลาย 11. N-NET ประถมศึกษา 12. N-NET ม.ต้น
 13. N-NET ม.ปลาย 14. N-NET จบ ม.6 ใน 8 เดือน 15. GAT/PAT
 16. สอบวิชาสามัญ 7 วิชา 17. สอบวัดสมรรถนะครูทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้
9. ท่านติดต่อประสานงานการจัดสอบกับ สทศ. ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. โทรศัพท์ 2. อีเมล (E-Mail) 3. เว็บไซต์ (Website)
 4. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. 5. โทรสาร (Fax) 6. อื่นๆ ระบุ.....
10. ท่านปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดในการจัดสอบของ สทศ. ในปีการศึกษา 2557 ที่ผ่านมา
 1. หัวหน้าสนามสอบ 2. กรรมการกลาง 3. กรรมการคุมสอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานจัดสอบของ สทศ.

11. กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจต่อการประสานงานการจัดสอบของ สทศ. โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนความพึงพอใจเพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งมีค่าระดับคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 ดังนี้



| ความพึงพอใจต่อการประสานงานจัดสอบของ สทศ. | ระดับคะแนนความพึงพอใจ | | | | |
|---|-----------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านการบริหารการทดสอบ | | | | | |
| 1. การแต่งตั้ง/คัดเลือกคณะกรรมการจัดสอบทุกระดับ มีความโปร่งใส ยุติธรรม | | | | | |
| 2. มีการประชุมประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างคณะกรรมการทุกระดับ | | | | | |
| 3. ก่อนวันจัดสอบมีการประชุมชี้แจง หรือจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแก่คณะกรรมการทุกระดับ ทำให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างชัดเจน | | | | | |
| 4. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ | | | | | |
| 5. หลังการจัดสอบมีการประชุม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการทุกระดับ | | | | | |
| ◆ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ | | | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์การจัดสอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติของ สทศ. เพื่อให้สนามสอบได้รับทราบ | | | | | |
| 2. มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวีดิทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุกระบวนการทดสอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน | | | | | |
| 3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานจัดสอบกับ สทศ. มีหลากหลายช่องทาง สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| ◆ ด้านแบบทดสอบ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการจัดแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ มีมาตรการด้านความปลอดภัย และการเก็บรักษาความลับอย่างรัดกุม | | | | | |
| 2. กระบวนการรับ/ส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบเป็นไปตามกำหนดวิธีปฏิบัติ และตรงตามเวลาที่ สทศ. กำหนด | | | | | |
| 3. การจัดส่งแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ ทุกขั้นตอนมีการตรวจรับ และเซ็นรับรองโดยผู้ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ | | | | | |
| ◆ ด้านบุคลากรประสานงานจัดสอบ (จาก สทศ.) | | | | | |
| 1. มีความรู้และความสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 2. มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ | | | | | |
| 3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการตอบคำถาม | | | | | |
| 4. มีความสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา | | | | | |
| 5. กรณีเกิดปัญหาในระหว่างการสอบ จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดในระหว่างการสอบได้อย่างทันท่วงที | | | | | |
| ◆ ด้านการจัดสอบและคำตอบแทนการจัดสอบ | | | | | |
| 1. สถานที่จัดสอบมีศักยภาพในการจัดสอบ เช่น มีห้องสอบเพียงพอ เป็นศูนย์กลางของพื้นที่ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น | | | | | |
| 2. จำนวนกรรมการคุมสอบเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน | | | | | |
| 3. คำตอบแทนการจัดสอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4. สามารถเบิกงบประมาณการจัดสอบได้ตามกำหนด / ได้รับคำตอบแทนตรงตามวัน-เวลาที่กำหนด | | | | | |

12. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการประสานงานจัดสอบของ สทศ. ในระดับใด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

13. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับใด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สทศ.

14. ปัญหา/อุปสรรคที่พบ.....

15. ข้อเสนอแนะ.....

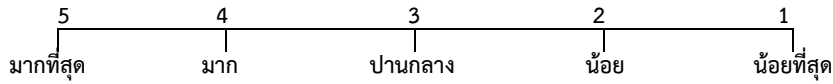
◆◆ ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ◆◆

ภาคผนวก 3

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ.

10. กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ. โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับคะแนนความพึงพอใจ เพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งมีค่าระดับคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 ดังนี้



| ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ. | ระดับคะแนนความพึงพอใจ | | | | |
|---|-----------------------|---------|-------------|----------|----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | | | | | |
| 3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลต่างๆ | | | | | |
| 4. มีความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| ◆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน | | | | | |
| 2. มีการให้บริการในช่วงเวลาพัก | | | | | |
| 3. มีป้ายบอกทางแสดงจุดต่างๆ ชัดเจน | | | | | |
| 4. มีห้อง เก้าอี้ สถานที่ให้นั่งรอขณะมารับบริการ | | | | | |
| ◆ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท การพูดจา ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ถูกต้อง ชัดเจนและน่าเชื่อถือ | | | | | |
| ◆ ด้านช่องทางการติดต่อ | | | | | |
| 1. ช่องทางในการติดต่อมีความหลากหลาย | | | | | |
| 2. การติดต่อทางโทรศัพท์สะดวก รวดเร็ว มีหลายคู่สาย ไม่ต้องรอสายนาน | | | | | |
| 3. เว็บไซต์ของ สทศ. สามารถติดต่อ และสืบค้นข้อมูลได้ง่าย | | | | | |
| ◆ ด้านข้อมูลที่ได้รับ | | | | | |
| 1. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 2. ได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ | | | | | |
| 3. ได้รับข้อมูลตรงตามเวลาที่กำหนด | | | | | |

11. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการข้อมูลของ สทศ. ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สทศ.

13. ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

.....

.....

14. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

◆◆ ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ◆◆

ภาคผนวก 4

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา

**แบบสอบถามสำรวจความเชื่อมั่นของ“บุคลากรทางการศึกษา”
ต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

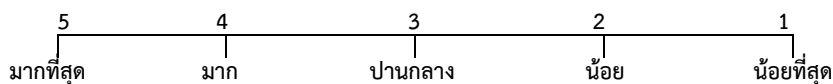
คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของบุคลากรทางการศึกษาต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดแสดงความคิดเห็น และตอบคำถามตามความเป็นจริง โดยคำตอบที่ได้จะถือเป็นความลับ” ทั้งนี้จะไม่เกิดผลเสียใดๆ แก่ตัวท่าน และไม่มีการนำเสนอข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะนำไปประมวลผลและเสนอผลในภาพรวม เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ○

1. เพศ ○1. ชาย ○2. หญิง
2. อายุ ○1. ต่ำกว่า 25 ปี ○2. 25-30 ปี ○3. 31-35 ปี ○4. 36-40 ปี ○5. 41-45 ปี ○6. 46-50 ปี
○7. 51-55 ปี ○8. 56-60 ปี ○9. 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
○1.ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ○2.ระดับปริญญาตรี ○3.ระดับปริญญาโท ○4.ระดับปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....
5. กรุณาระบุชื่อสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน.....จังหวัด
6. กรุณาระบุประเภทสถานศึกษาหรือหน่วยงานของท่าน ○ 1. รัฐบาล ○ 2. เอกชน
7. สถานศึกษาหรือหน่วยงานของท่านสังกัดหน่วยงานใด
○ 1.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ○ 2.สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
○ 3.สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ○ 4.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
○ 5.สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร ○ 6.กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
○ 7.สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ○ 8.สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
○ 9.อื่นๆ ระบุ.....
8. กรุณาระบุความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับ สทศ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
○ 1. เคยประสานงานจัดสอบ ระบุประเภทการสอบ..... ○ 2. เคยเป็นผู้รับบริการจาก สทศ. (เช่น เคยขอใช้บริการข้อมูล)
○ 3. เคยประสานงานระหว่างหน่วยงานกัน ○ 4. เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับ สทศ (เช่น ประชุม/อบรม/สัมมนา)
○ 5. ไม่เคยมีความสัมพันธ์ ○ 6. อื่นๆ ระบุ
9. ท่านติดต่อ สทศ. ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
○ 1. โทรศัพท์ ○ 2. อีเมล (E-Mail) ○ 3. เว็บไซต์ (Website)
○ 4. ติดต่อด้วยตนเองที่ สทศ. ○ 5. โทรสาร (Fax) ○ 6. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ.

10. กรุณาให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนน เพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งมีค่าระดับคะแนนตั้งแต่ 1 - 5 ดังนี้



| ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการ | ระดับคะแนนความเชื่อมั่น | | | | |
|--|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ◆ ด้านบทบาทหน้าที่ | | | | | |
| 1. การดำเนินงานด้านการจัดทำระบบวิธีการทดสอบ การพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา | | | | | |
| 2. การดำเนินงานด้านการประเมินผลการจัดการศึกษา และการทดสอบทางการศึกษา | | | | | |
| 3. การดำเนินงานด้านการทดสอบทางการศึกษา การสอบวัดความรู้ความสามารถ การสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ | | | | | |
| 4. การดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัย การเผยแพร่นวัตกรรมการทดสอบทางการศึกษา ตลอดจนเทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา | | | | | |
| 5. การเป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา ให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ | | | | | |
| 6. การดำเนินงานด้านการพัฒนา ส่งเสริมวิชาการด้านการสอบและประเมินผลทางการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล | | | | | |
| 7. การเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ | | | | | |
| ◆ ด้านการจัดการทดสอบ | | | | | |
| 1. การสร้างเครื่องมือวัด มีความเป็นมาตรฐาน ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน | | | | | |
| 2. การบริหารการทดสอบ มีความโปร่งใส ยุติธรรม น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 3. การตรวจให้คะแนน มีระบบชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ | | | | | |
| 4. การแปลผล มีการอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. การรายงานผลคะแนนมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ต่อ | | | | | |
| ◆ ด้านผลการทดสอบ | | | | | |
| 1. ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน | | | | | |
| 2. ผลการทดสอบสามารถสะท้อนคุณภาพของผู้เรียนได้สอดคล้องกับความเป็นจริง | | | | | |
| 3. ผลการทดสอบสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้ | | | | | |

11. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ สทศ. ในระดับใด
 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการดำเนินงานและการให้บริการของ สทศ.

12. ปัญหาด้านการดำเนินงานและการให้บริการของ สทศ.

.....

.....

13. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

◆◆ ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ◆◆



บริษัท อินฟอร์เมชั่น โพรไวเดอร์ แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

254/18 อ.อานวยสงคราม เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์: 0-2243-6319-20 โทรสาร: 0-2243-7092, 0-2244-8089