

การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ
(องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*

An Evaluation of the Standards of Testing Administration in National Institute
of Educational Testing Service (Public Organization) in Academic Year 2014:
A Case Study of Srinakharinwirot University Test Center

รุ่งฤดี กล้าหาญ (Rungrudee Klaharn)**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน)ประจำปีการศึกษา2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนรวม 1,170 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ และนักเรียนที่เข้าสอบ GAT/PAT เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบตรวจสอบรายการ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบบันทึกข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินมาตรฐานด้านปัจจัยนำเข้า พบว่ามีมาตรฐานในระดับมากที่สุด ส่วนการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบได้คะแนนในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 86.49-87.58
2. การประเมินมาตรฐานด้านกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบ ทั้ง 3 ระยะคือ ก่อนการจัดสอบ ระหว่างการจัดสอบ และหลังเสร็จสิ้นการจัดสอบ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 มีความคิดเห็นว่า เป็นไปตามมาตรฐาน
3. การประเมินมาตรฐานด้านผลผลิต ค่าเฉลี่ยคะแนนโดยรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบ ด้านการรับสมัคร และด้านการดำเนินการจัดสอบ อยู่ในระดับมาก ด้านกรรมการคุมสอบและด้าน

* เพื่อประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

To evaluate the standards of testing administration in National Institute of Educational Testing Service (Public Organization) in academic year 2014: a case study of Srinakharinwirot University test center.

** รุ่งฤดี กล้าหาญ, อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Lecturer , Rungrudee Klaharn, Educational and Psychological Test Bureau, Srinakharinwirot University

ข้อสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักเรียน พบว่า กลุ่มที่อยู่ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีความพึงพอใจต่อการบริหารการทดสอบไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การประเมิน/มาตรฐานการบริหารการทดสอบ/ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

Abstract

The purpose of this research was to evaluate the standards of testing administration in National Institute of Educational Testing Service (Public Organization) in academic year 2014: a case study of Srinakharinwirot University test center. The samples of this research were 1,170 various respondents in Srinakharinwirot University Test Center by using multi-stage random sampling method. The instruments were rating-scale questionnaires, test, check list, semi-structured interview and record form. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, two-way Anova, and content analysis. The findings were the followings:

1. Input standard of testing administration was reached the highest standard. Testing in staff members' knowledge about standardized-testing administration was up to the high standard (86.49 to 87.58 percent).
2. Evaluation of Standard of testing Administration process which divided up into three stages: before, during and after examination was up to standard. The total samples were 100 percent completely agreed that it reached the standard.
3. Output Evaluation of testing administration was acceptable. The average of students' overall satisfaction of the enrolment and testing administration was on a high level, the proctors and the test were on the highest level. Testing administration satisfied Bangkokian students and students from other provinces were not significantly different from Bangkokian students at the 0.05 level.

Keywords : Evaluation , Standard Test Administration, National Institute of Educational Testing Service

บทนำ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้เป็นศูนย์สอบส่วนกลาง ดำเนินการจัดการสอบ O-NET ในระดับชั้น ม.6 และ GAT/PAT ให้กับผู้สมัครที่เป็นนักเรียนชั้น ม.6 หรือเทียบเท่า หรือสำเร็จการศึกษาแล้ว ซึ่งการจัดสอบในปี พ.ศ. 2557 นี้ นับเป็นปีที่ 5 ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยสำนัก

ทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานในการอำนวยความสะดวก มีพื้นที่รับผิดชอบการจัดสอบในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ลพบุรี สระบุรี และนครนายก การสอบ GAT/PAT โดยศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประจำปีการศึกษา 2557 นี้ มีจำนวนนักเรียนผู้เข้าสอบรวม 60,294 คน จำนวนกรรมการกลางรวม 2,405 คน สทศ. ได้จัดสอบครั้งที่ 1 ในวันที่ 8-11 มีนาคม 2557 และครั้งที่ 2 ในวันที่ 26-29 เมษายน 2557 การให้บริการการจัดสอบ โดยศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยาได้ดำเนินการอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานการทดสอบที่กำหนดในคู่มือการจัดสอบสำหรับศูนย์สอบ สนามสอบ และกรรมการคุมสอบ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2556ก:9-12)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(องค์การมหาชน) กำหนดมาตรฐานการทดสอบ 5 ด้าน (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2556ข: 1) ได้แก่ 1) การบริหารการทดสอบ 2) บุคลากรด้านการทดสอบ 3) การพัฒนาแบบทดสอบ 4) การพิมพ์ การรับ/ส่ง การตรวจ และการประมวลผล และ 5) การรายงานผล และการนำผลไปใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ การจัดระเบียบวิธีการทดสอบ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การรายงานผลและการนำผลไปใช้ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

ทั้งนี้มาตรฐานการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยตรง คือ มาตรฐานการบริหารการทดสอบ เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพว่า ระบบการบริหารการทดสอบมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานนี้ได้ดังนี้

1. เตรียมการจัดการทดสอบ โดย
 - 1.1 สำรวจพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อจัดหาโรงเรียนที่จะใช้เป็นสนามสอบ และประสานขอข้อมูลห้องเรียนเพื่อจัดที่นั่งสอบ แล้วนำส่งเข้าระบบใน website ของ สทศ.
 - 1.2 แต่งตั้งคณะทำงานระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบ
 - 1.3 ประสาน สทศ. กำหนดวันรับแบบทดสอบ กระดาษคำตอบ เอกสารจัดสอบและอุปกรณ์การจัดสอบ
 - 1.4 จัดเตรียมสถานที่เก็บรักษาแบบทดสอบและกระดาษคำตอบ
 - 1.5 ประสานงานกับสนามสอบ เพื่อเตรียมการจัดการทดสอบ
 - 1.6 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสอบ
2. ควบคุมการใช้จ่าย เช่น รับเงินจัดสรรการจัดสอบจาก สทศ. เก็บรวบรวมหลักฐานด้านการเงิน และทำสรุปค่าใช้จ่ายส่ง สทศ.
3. กำกับดูแลการจัดการทดสอบ โดย
 - 3.1 ส่งผู้แทนศูนย์สอบที่สามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ ประจำทุกสนามสอบ
 - 3.2 กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการจัดสอบของสนามสอบให้เกิดประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามแนวปฏิบัติของ สทศ.
 - 3.3 กำชับให้สนามสอบปฏิบัติตามระเบียบการเข้าห้องสอบอย่างเข้มงวด

4. จัดเรียงกระดาษคำตอบ และส่งเอกสารจัดสอบให้เจ้าหน้าที่ สทศ.

5. ส่งรายงานผลการดำเนินงาน และส่งสรุปค่าใช้จ่ายให้ สทศ.

จึงเห็นได้ว่า การให้บริการการจัดสอบนั้น เมื่อสำนักทดสอบฯ รับเอกสารจัดสอบจากเจ้าหน้าที่ของ สทศ. แล้ว สำนักทดสอบฯ ในฐานะศูนย์สอบที่มีหน้าที่กำกับดูแลสนามสอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีกระบวนการดำเนินการในขั้นต่อไปที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการในแต่ละฝ่าย ในสนามสอบ รวมทั้งนักเรียนที่เข้าสอบ ซึ่งการดำเนินการจัดสอบที่ผ่านมานั้น เมื่อเสร็จสิ้นการจัดสอบ สำนักทดสอบฯ ได้รายงานผลการดำเนินการ ระดับศูนย์สอบ และระดับสนามสอบต่อ สทศ. โดยตรวจรายการตามคู่มือ การจัดสอบในด้านแนวปฏิบัติตามขั้นตอนในการดำเนินการ ว่าเป็นไปตามแนวปฏิบัติหรือไม่ ทั้งนี้สำนักทดสอบฯ ยังไม่เคยทำการประเมินมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายในระดับสนามสอบ รวมทั้งนักเรียนผู้เข้าสอบ เพื่อติดตามสภาพปัญหา อุปสรรคในการ ปฏิบัติงาน การประเมินความเหมาะสมด้านต่างๆ และความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหาร การทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา และเป็นบุคคลหนึ่งใน คณะทำงานบริการการสอบประจำศูนย์สอบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสนใจศึกษาติดตาม ประเมินมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบ โดยติดตามประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ ประเมินกระบวนการดำเนินการ ให้บริการสอบ และประเมินผลผลิตของการบริหารการทดสอบ เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาปรับปรุง พัฒนามาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในครั้งต่อไปให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขึ้น มีความยุติธรรม โปร่งใส และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดสอบของสถาบัน ทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การ มหาชน) ประจำปีการศึกษา 2557: ศึกษากรณีศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อประเมินระดับความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบของศูนย์สอบ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อประเมินผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Parasuraman และคณะ(1985)ในด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการรับบริการ บูรณาการรูปแบบการประเมิน ของ Provus (1969) โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติกับมาตรฐาน รูปแบบของ Stufflebeam (1971) และStake (1967) โดยประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ 2) ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินการบริหารการทดสอบได้แก่ การประสานงานระหว่างสนามสอบกับศูนย์สอบ การดำเนินการบริหารการสอบ และ 3) ผลผลิตของการบริหารการทดสอบ ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบด้านกระบวนการรับสมัครสอบ กระบวนการดำเนินการสอบ และความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร 1) กลุ่มครู ได้แก่ หัวหน้าสนามสอบ ผู้ช่วยหัวหน้าสนามสอบ หัวหน้าตึก ผู้ช่วยหัวหน้าตึก ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ กรรมการสำรอง กรรมการกลาง จำนวน 1,759 คน และ 2) นักเรียนที่เข้าสอบ ในศูนย์สอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวน 58,296 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มครู จำนวน 146 คน และนักเรียนที่เข้าสอบ ในศูนย์สอบมศว ปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,024 คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้เทคนิควิธีการสุ่มเลือกแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

ขั้นแรก จัดกลุ่มโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด แล้วสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) สุ่มเลือกโรงเรียนในแต่ละเขต เขตละ 3 แห่ง ได้โรงเรียนทั้งหมด 6 แห่ง

ขั้นที่สอง ใช้การสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) สุ่มตัวอย่างคณะทำงานประจำสนามสอบในแต่ละโรงเรียน ได้แก่ หัวหน้าสนามสอบ/ หัวหน้าตึก ผู้ประสานงาน กลุ่มละ 1 คน จากโรงเรียน 6 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 12 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างกรรมการคุมสอบ และกรรมการกลางโดยใช้หลักร้อยละได้กลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่ากลุ่มละ 5 คน

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย โดยสุ่มนักเรียนที่เข้าสอบ ได้กลุ่มตัวอย่างนักเรียนอย่างน้อยจำนวน 520 คน โดยใช้หลักร้อยละ (Kerlinger,1986) สำหรับการสุ่มตัวอย่างประชากรที่มีจำนวนนับได้ และมีขนาดไม่มากเกินไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบตรวจสอบรายการ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบบันทึกข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ฉบับ เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ดังนี้

1.1 แบบสอบถามหัวหน้าสนามสอบ และกรรมการกลาง มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบจำนวน 24 ข้อ และตอนที่ 3 มาตรฐานการบริหารการทดสอบจำนวน 36 ข้อ

1.2 แบบสอบถามผู้ประสานงานมี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของงบประมาณในการบริหารการทดสอบจำนวน 13 ข้อ ตอนที่ 3 การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการทดสอบจำนวน 24 ข้อ และตอนที่ 4 มาตรฐานการบริหารการทดสอบจำนวน 36 ข้อ

1.3 แบบสอบถามกรรมการคุมสอบมี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 การปฏิบัติเกี่ยวกับการคุมสอบจำนวน 14 ข้อ และตอนที่ 3 มาตรฐานการบริหารการทดสอบจำนวน 34 ข้อ

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

2. แบบทดสอบสำหรับหัวหน้าสนามสอบ กรรมการคุมสอบ และกรรมการกลางเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบริหารการทดสอบ จำนวน 12 ข้อ

3. แบบตรวจสอบรายการ สำหรับหัวหน้าสนามสอบและผู้ประสานงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตรวจสอบความเหมาะสมของทรัพยากรในการบริการการสอบ และกระบวนการดำเนินงาน

4. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับสัมภาษณ์กรรมการประจำสนามสอบเกี่ยวกับข้อดีและข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสัมภาษณ์นักเรียนเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

5. แบบบันทึกข้อมูล สำหรับหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง กรรมการคุมสอบ และผู้ประสานงาน เพื่อบันทึกรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานการดำเนินการทดสอบทางการศึกษา

สำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีการแปลความหมายของคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณจากช่วงคะแนนในแต่ละชั้น = คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด / จำนวนระดับ

ดังนั้น $= 5-1/5 = 0.80$ จึงได้เกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

1.00- 1.80 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับน้อยที่สุด

1.81- 2.60 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับน้อย

2.61- 3.40 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับปานกลาง

3.41- 4.20 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับมาก

4.21 - 5.00 คะแนน คือ มีความพึงพอใจในการรับบริการ ระดับมากที่สุด

การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทุกฉบับในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณา แล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา(IOC) โดยใช้ค่ามากกว่า 0.67 แล้วปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้ ได้ค่า $IOC = 0.67-1.00$

2. สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาคุณภาพด้านความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ

كرونบาท ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.89 และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการทดสอบได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87

3. แบบทดสอบ มีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า .30 และมีค่าความยากง่ายเท่ากับ 0.28 – 0.77

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยประชุมชี้แจงผู้ช่วยวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเก็บและการใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 26 -29 เมษายน พ.ศ. 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบตรวจสอบรายการ และแบบบันทึกข้อมูลทำการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (two way anova) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากคำถามปลายเปิด และจากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านปัจจัยนำเข้า นำเสนอดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงานต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านปัจจัยนำเข้า

ปัจจัยนำเข้าด้าน	ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้าน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง								
	หัวหน้า/กรรมการกลาง (n=45)			ผู้ประสานงาน (n=6)			กรรมการคุมสอบ (n=80)		
	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย
คู่มือการจัดสอบ	4.28	.84	มากที่สุด	4.48	.55	มากที่สุด	4.55	.96	มากที่สุด
ตัวแทนศูนย์สอบ	4.34	.82	มากที่สุด	4.56	.43	มากที่สุด	4.62	1.04	มากที่สุด
กรรมการคุมสอบ	4.14	1.17	มาก	4.50	.55	มากที่สุด	4.72	.92	มากที่สุด
งบประมาณ	3.74	1.34	มาก	3.97	.92	มาก	3.94	1.43	มาก
แบบทดสอบและ อุปกรณ์จำเป็น	4.33	1.11	มากที่สุด	4.59	.53	มากที่สุด	4.86	.82	มากที่สุด
สถานที่ใช้สอบ	4.03	1.33	มาก	4.53	.80	มากที่สุด	4.18	1.28	มาก
รวมทุกด้าน	4.14	1.11	มาก	4.43	.63	มากที่สุด	4.47	1.08	มากที่สุด

จากตาราง โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อการประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านปัจจัยนำเข้าของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกรรมการคุมสอบมีค่าเฉลี่ย 4.47, $SD=1.08$ ผู้ประสานงานมีค่าเฉลี่ย 4.43, $SD=.63$ และหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.14, $SD=1.11$

ตารางที่ 2 คะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ ของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลางและ กรรมการคุมสอบ

ที่	ข้อคำถาม	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบถูก	
		หัวหน้า/กรรมการกลาง (n=45)	กรรมการคุมสอบ(n=80)
1	ถ้ามีผู้เข้าสอบกรณีพิเศษที่ สทศ.อนุญาตแล้ว ลำดับที่นั่งของผู้เข้าสอบจะต้องจากผู้เข้าสอบลำดับท้ายของห้องสอบสุดท้าย	39(86.7)	65(80.2)
2	สทศ. 3 คือใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบกรณีพิเศษ	41(91.1)	72(88.9)
3	ผู้เข้าสอบที่ไม่ได้เข้าสอบวิชา GAT ตอนที่ 1 สามารถเข้าสอบวิชา GAT ตอนที่ 2 ได้	40(88.9)	71(87.7)
4	กรณีกระดาษคำตอบไม่ตรงกับข้อมูลจริงเนื่องจากผู้เข้าสอบเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุล กรรมการต้องแจกกระดาษคำตอบสำรองให้ใช้แทน	37(82.2)	61(75.3)
5	ห้ามผู้เข้าสอบแก้ไขข้อมูลในกระดาษคำตอบ และใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบที่มีการลงข้อมูลผิดโดยเด็ดขาด	40(88.9)	73(90.1)
6	กรณีที่กระดาษคำตอบตัวจริงชำรุด ฉีกขาด หรือเสียหาย จะต้องยกเลิกกระดาษคำตอบตัวจริง แล้วนำกระดาษคำตอบสำรองให้ผู้เข้าสอบแทนและกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน	41(91.1)	79(97.5)
7	กรรมการคุมสอบมีสิทธิ์อ่านแบบทดสอบของสทศ.หรืออธิบายเพิ่มเติมได้เอง	41(91.1)	73(90.1)
8	ผู้เข้าสอบที่กระทำผิดระเบียบการสอบหรือมีพฤติกรรมส่อแววทุจริต กรรมการต้องให้ผู้เข้าสอบเขียนรายงานในสทศ.8	38(84.4)	61(75.3)
9	การเก็บและเรียงกระดาษคำตอบต้องเรียงตามเลขที่นั่งจากมากไปหาน้อย	42(93.3)	75(92.6)
10	การเก็บและเรียงกระดาษคำตอบในแต่ละห้องสอบต้องแยกระหว่างผู้เข้าสอบและผู้ขาดสอบ	43(95.6)	76(93.8)
11	การเก็บกระดาษคำตอบตัวจริงที่ชำรุด ให้แนบไว้หน้ากระดาษคำตอบสำรองของผู้เข้าสอบรายนั้น	28(62.2)	37(45.7)
12	ซองกระดาษคำตอบที่จะบรรจุใส่กล่องส่งกลับศูนย์สอบต้องเรียง	43(95.6)	77(95.1)

	ตามลำดับห้องสอบแยกเป็นรายวิชา		
	รวมค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ตอบถูกร้อยละ	39.42 (87.59)	68.33 (85.41)
	รวมคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากคะแนนเต็ม 12	10.51(87.58)	10.38(86.49)

จากตารางคะแนนความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ พบว่า หัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง ได้คะแนนเฉลี่ยรวมคือ 10.51 จากคะแนนเต็ม 12 คิดเป็นร้อยละ 87.58 ซึ่งสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยรวมของ กรรมการคุมสอบ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยรวมคือ 10.38 จากคะแนนเต็ม 12 คิดเป็นร้อยละ 86.49

นอกจากนี้ ผลการวิจัย จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประสานงานเกี่ยวกับความเหมาะสมของ งบประมาณในการบริหารการทดสอบ สรุปได้ว่า ผู้ประสานงานส่วนใหญ่เห็นว่ามีเหมาะสมมากกว่าไม่มีความ เหมาะสม สรุปเป็นรายด้านคือ ด้านการจัดประชุมสนามสอบเพื่อเตรียมการชี้แจงการสอบส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความเหมาะสม มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 ด้านค่าตอบแทนการขนส่งข้อสอบและกระดาษคำตอบจากศูนย์ สอบ-สนามสอบ (ไป-กลับ) มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ด้านค่าใช้จ่ายระดับสนามสอบ คิดเป็นร้อยละ 95.82

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านกระบวนการดำเนินการทดสอบ

ผลการวิจัย จากแบบสอบถามความคิดเห็นของหัวหน้าสนามสอบ/กรรมการกลาง และผู้ประสานงาน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์สอบและสนามสอบตามมาตรฐานของสทศ. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ 100 มีความเห็นว่าขั้นตอนการปฏิบัติ เป็นไปตามแนวปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในการคุม สอบของกรรมการคุมสอบ

ที่	ท่านมีการปฏิบัติบ่อยครั้งเพียงใด	จำนวนและร้อยละของระดับการปฏิบัติของ กรรมการคุมสอบ (n=80)			
		ทุกครั้ง (3)	บ่อย ครั้ง(2)	บาง ครั้ง(1)	ไม่ได้ ปฏิบัติ(0)
1	รายงานตัวตรงตามเวลาต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบกำกับดูแล	77(95.1)	2(2.5)	1(1.2)	0(0.00)
2	ตรวจสอบความถูกต้องของแบบทดสอบ กระดาษคำตอบ และใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบเมื่อรับจาก กรรมการกลาง	72(88.9)	7(8.6)	1(1.2)	0(0.00)
3	ตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องสอบ เช่น บอร์ด กระดาน โต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง	68(84)	11(13.6)	1(1.2)	0(0.00)
4	ตรวจสอบให้มีประตูเข้าห้องสอบเพียงประตูเดียว	76(93.8)	3(3.7)	1(1.2)	0(0.00)
5	ตรวจสอบหลักฐานการแสดงตนของผู้เข้าสอบอย่าง	74(91.4)	6(7.4)	0(0.00)	0(0.00)

	เครื่องคิด				
6	ตรวจสอบสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่ผู้เข้าสอบนำเข้าห้องสอบอย่างเคร่งครัด	60(74.1)	17(21)	2(2.5)	1(1.2)
	ค่าเฉลี่ยโดยรวมของคะแนนร้อยละ	87.88	9.46	1.22	0.20
เมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว					
7	ก่อนสอบได้ประกาศข้อปฏิบัติสำหรับผู้เข้าสอบตามกำหนดในคู่มือ	75(92.6)	5(6.2)	0(0.00)	0(0.00)
8	ให้ผู้เข้าสอบตรวจสอบที่นั่งสอบของตนเองว่านั่งถูกต้อง	71(87.7)	9(11.1)	0(0.00)	0(0.00)
9	ให้ผู้เข้าสอบนำบัตรแสดงตนไว้บนโต๊ะ เพื่อรอการตรวจสอบอีกครั้ง	72(88.9)	7(8.6)	1(1.2)	0(0.00)
10	ประกาศให้ผู้เข้าสอบตรวจสอบกระดาษคำตอบว่าเป็นของตนเอง แล้วให้ลงลายมือชื่อในกระดาษคำตอบ	77(95)	3(3.7)	0(0.00)	0(0.00)
11	สอดส่องการทุจริตในการสอบอย่างเคร่งครัดในระหว่างการสอบ	72(88.9)	7(8.6)	1(1.2)	0(0.00)
12	งดทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์) ในระหว่างการคุมสอบ	61(75.3)	11(11.2)	5(6.2)	3(3.7)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ที่	ท่านมีการปฏิบัติบ่อยครั้งเพียงใด เมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว	จำนวนและร้อยละของระดับการปฏิบัติของ กรรมการคุมสอบ (n=80)			
		ทุกครั้ง (3)	บ่อย ครั้ง(2)	บาง ครั้ง(1)	ไม่ได้ ปฏิบัติ(0)
12	งดทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์) ในระหว่างการคุมสอบ	61(75.3)	11(11.2)	5(6.2)	3(3.7)
13	ตรวจดูภายในห้องน้ำทั้งก่อนและหลังจากผู้เข้าสอบใช้ เมื่อผู้เข้าสอบจำเป็นต้องเข้าห้องน้ำ	42(51.9)	22(27.2)	14 (17.3)	2(2.5)
14	ดำเนินการสอบตามกำหนดเวลาจากกองอำนวยการอย่างเคร่งครัด	76(93.8)	4(4.9)	0(0.00)	0(0.00)
	ค่าเฉลี่ยโดยรวมของคะแนนร้อยละ	86.29	10.21	2.99	0.88

จากตาราง ค่าเฉลี่ยโดยรวมของคะแนนร้อยละของระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารจัดการทดสอบของสทศ.ในการคุมสอบโดยภาพรวมพบว่า ระยะก่อนคุมสอบ กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่มีระดับ

การปฏิบัติทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.88 รองลงมาคือบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.46 เป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 1.22 และไม่ได้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 0.20 ระยะเมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบเรียบร้อยแล้ว กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่มีระดับการปฏิบัติทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 86.29 รองลงมาคือบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.21 เป็นบางครั้งคิดเป็นร้อยละ 2.99 และไม่ได้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 0.88

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมด้านผลผลิตของการบริหารการทดสอบ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ที่	ตัวแปร ด้านการรับสมัคร	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย
1	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบของสทศ.	3.56	.94	มาก
2	ความสะดวกของขั้นตอนการสมัครทางอินเทอร์เน็ต	3.88	.92	มาก
3	ความสะดวกของการลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน	3.78	.92	มาก
4	การชำระเงินผ่านผู้รับบริการรับชำระเงินที่กำหนดในระบบ	4.00	.88	มาก
5	ความสะดวกของการตรวจสอบข้อมูลทางเว็บไซต์	3.92	1.10	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมรายด้าน	3.82	.95	มาก
ด้านการดำเนินการจัดสอบ				
6	บรรยากาศของห้องสอบที่เอื้อต่อการทำข้อสอบ	3.31	1.13	ปานกลาง
7	ความเหมาะสมของโต๊ะหรือเก้าอี้ที่ใช้นั่งสอบ	3.26	1.10	ปานกลาง
8	ความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในห้องสอบ	2.86	1.29	ปานกลาง
9	ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องสอบ	3.74	1.01	มาก
10	ความเงียบของเสียงจากภายนอกห้องสอบ	3.50	1.19	มาก
11	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการสอบแต่ละวิชา	3.41	1.10	มาก
12	การชี้แจงของกรรมการคุมสอบ	3.81	.94	มาก
13	การทำหน้าที่ของกรรมการคุมสอบเพื่อให้การสอบเป็นไปตามมาตรฐาน	4.03	.90	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมรายด้าน	3.49	1.08	มาก

จากตาราง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบโดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการรับสมัคร ($\bar{x} = 3.82$, $SD = .95$) และด้านการดำเนินการจัดสอบ ($\bar{x} = 3.49$, $SD = 1.08$) เมื่อพิจารณาด้านการรับสมัครรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการชำระเงินผ่านผู้รับบริการรับชำระเงินที่กำหนดในระบบ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = .88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ

การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบของสทศ. ($\bar{x} = 3.56$, $SD = .94$) ส่วนมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านการดำเนินการจัดสอบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำหน้าที่ของกรรมการคุมสอบเพื่อให้การสอบเป็นไปตามมาตรฐาน ($\bar{x} = 4.03$, $SD = .90$) รองลงมาคือการชี้แจงของกรรมการคุมสอบ ($\bar{x} = 3.81$, $SD = .94$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในห้องสอบ ($\bar{x} = 2.86$, $SD = 1.29$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการบริหารการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

ที่	ตัวแปร ด้านกรรมการคุมสอบ	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย
1	มีความเข้มงวดในเรื่องการป้องกันการทุจริตการสอบ	4.27	.85	มากที่สุด
2	ได้ตรวจบัตรแสดงตนทุกครั้งก่อนให้นักเรียนเข้าห้องสอบ	4.44	.81	มากที่สุด
3	เน้นย้ำไม่ให้นักเรียนนำเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเข้าห้องสอบ	4.36	.99	มากที่สุด
4	ระหว่างสอบกรรมการคุมสอบทำกิจกรรมอื่น (เช่น งานส่วนตัว คุยโทรศัพท์)	3.13	1.23	ปานกลาง
5	ไม่มีข้อมูลข่าวสารในบอร์ดที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบ	3.36	1.35	ปานกลาง
6	ดำเนินการสอบตามกำหนดเวลาจากกองอำนวยการอย่างเคร่งครัด	4.25	.98	มากที่สุด
7	กรรมการคุมสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ในการคุมสอบเป็นอย่างดี	4.30	.87	มากที่สุด
8	การดำเนินการสอบครั้งนี้มีความโปร่งใส	4.36	.94	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวมรายด้าน	4.06	1.00	มาก
9	การระบุข้อมูลในกระดาษคำตอบตรงกับผู้เข้าสอบตามที่ท่านได้แจ้งไว้แต่แรก	4.44	.88	มากที่สุด
10	แบบทดสอบพิมพ์ชัดเจนดี	4.33	.98	มากที่สุด
11	แบบทดสอบมีการจัดเรียงหน้าดีช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำข้อสอบ	3.97	1.20	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมรายด้าน	4.24	1.02	มากที่สุด

จากตาราง โดยภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารการทดสอบด้านกรรมการคุมสอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 1.02$) ส่วนด้านแบบทดสอบและกระดาษคำตอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$, $SD = 1.02$) เมื่อพิจารณาด้านกรรมการคุมสอบเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือได้ตรวจบัตรแสดงตนทุกครั้งก่อนให้นักเรียนเข้าห้องสอบ ($\bar{x} = 4.44$, $SD = .81$) รองลงมาคือเน้นย้ำไม่ให้นักเรียนนำเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดเข้าห้องสอบ ($\bar{x} = 4.36$, $SD = .99$) และการดำเนินการสอบครั้งนี้

มีความโปร่งใส ($\bar{x} = 4.36$, $SD=.99$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระหว่างสอบกรรมการคุมสอบทำกิจกรรมอื่น ($\bar{x} = 3.13$, $SD=1.23$) ส่วนด้านแบบทดสอบรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การระบุข้อมูลในกระดาษคำตอบตรงกับผู้เข้าสอบตามที่ท่านได้แจ้งไว้แต่แรก ($\bar{x}=4.44$, $SD=.88$) รองลงมาคือข้อสอบพิมพ์ชัดเจนดี ($\bar{x}=4.33$, $SD=.98$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แบบทดสอบมีการจัดเรียงหน้าดีช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำข้อสอบ ($\bar{x}=3.97$, $SD= 1.20$)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักเรียนจำแนกตามเขตพื้นที่ของสนามสอบและเพศที่ต่างกัน

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
เขตพื้นที่ของสนามสอบ	177.671	1	177.671	2.433	.119
เพศ	812.693	1	406.364	5.564*	.004
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่สนามสอบและเพศ	580.400	1	290.200	3.973*	.019
ภายในกลุ่ม	74132.587	1017	73.037		
รวม	80563.414	1020			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักเรียน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปสาระสำคัญเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการรับสมัคร ควรขยายเวลารับสมัครให้นานขึ้นและมีหลายช่องทาง ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ควรมีการใส่หมายเลขโทรศัพท์ในข้อมูลการรับสมัครเพื่อแจ้งข่าวสารที่เปลี่ยนแปลง
2. การเลือกสนามสอบ ควรปรับปรุง หากสนามสอบเต็มควรนำสถานที่นั้นออกเพื่อลดปัญหาการย้ายผู้สอบ ควรให้นักเรียนเลือกใหม่ด้วยตัวเอง ไม่ควรโยกย้ายสนามสอบโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ควรเตือนผู้สมัครสอบให้ชัดเจนว่าควรยืนยันสนามสอบทันทีหลังชำระเงิน
3. สถานที่ใช้สอบควรใช้สนามสอบที่ได้มาตรฐานเดียวกัน ควรจัดหาโรงเรียนที่มีเครื่องปรับอากาศให้นักเรียนที่สอบ เพื่อที่จะได้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การทำข้อสอบ ห้องสอบมีอุณหภูมิร้อน มีเสียงดังรบกวน

4. กรรมการคุมสอบ บางคนคุยกันเสียงดัง คุยโทรศัพท์ ทำให้นั่งเรียนที่ทำข้อสอบเสียสมาธิ หรือ อาจมีการทุจริตเวลาที่เริ่มทำข้อสอบ ควรจะเลิกชี้แจง เพราะเสียงดังทำให้รบกวนสมาธิ

5. แบบทดสอบ ควรพิมพ์เนื้อเรื่องไว้ในหน้าที่คู่กัน ควรจัดบทความและแผนผังร่างคำตอบให้อยู่หน้าเดียวกัน โจทย์ที่เป็นตารางควรอยู่หน้าเดียวกัน เพื่อสะดวกต่อการอ่าน กระดาษที่ใช้พิมพ์ข้อสอบมีความบางเกินไป กระดาษควรเป็นสีขาวเพื่อสบายตา ควรมีเฉลยพร้อมคำอธิบายหลังจากประกาศผลสอบ

อภิปรายผล

การประเมินมาตรฐานการบริหารการทดสอบของ สทศ. มีความสำคัญและจำเป็นต้องได้รับการประเมินในแต่ละด้าน ดังที่ Abdullahi and Onasanya (2010) กล่าวว่า การประเมินเป็นการประกันว่าระบบที่กำหนดไว้มีประสิทธิภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการบริหารการทดสอบจากทุก ๆ ด้าน

การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ สภาพแวดล้อมในการบริหารการทดสอบ ผลการวิจัย พบว่า มีมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า สทศ. ได้วางแผนดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีและได้มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติสามารถทำความเข้าใจแนวปฏิบัติได้ และสามารถปฏิบัติตามได้จริง เช่นเดียวกับแนวปฏิบัติที่สมาคมการวิจัยทางการศึกษาของวอชิงตัน (www.wera-web.org) ได้จัดทำมาตรฐานการทดสอบ เพื่อเตรียมความพร้อมและบริหารการทดสอบ ซึ่งจะช่วยให้เกิดคุณภาพ ลดปัจจัยแทรกซ้อนต่าง ๆ ที่มีผลต่อคะแนนของนักเรียน สอดคล้องกับที่ กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2541: 5) กล่าวว่า มาตรฐานเป็นการกำหนดล่วงหน้า เพื่อให้มีผลในทางนำไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพร ร่วมสุข และคณะ (2559) ซึ่งผลการวิจัยด้านปัจจัยนำเข้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากด้านปัจจัยนำเข้านี้ได้ผ่านการวางแผนการดำเนินงานมาเป็นอย่างดี ส่วนผลการประเมินความรู้เกี่ยวกับการบริหารการทดสอบ พบว่า ประเด็นข้อคำถามในแต่ละข้อผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้อง ซึ่งแสดงถึงการมีความรู้ความเข้าใจ อย่างไรก็ตาม ในแต่ละข้อยังมีคนส่วนน้อยที่ตอบผิด อาจเนื่องมาจากมีการบางส่วนยังไม่มีประสบการณ์คุมสอบมาปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า กรรมการคุมสอบบางคน ยังศึกษาแนวปฏิบัติตามคู่มือไม่ละเอียด

ส่วนด้านสถานที่ใช้สอบกลุ่มตัวอย่างหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลางและกรรมการคุมสอบ เห็นว่า มีมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นเรื่องอุณหภูมิภายในห้องสอบ อาจเนื่องมาจากโรงเรียนหลายแห่งไม่มีเครื่องปรับอากาศ และการสอบครั้งนี้เลื่อนสอบจากเดือนมีนาคม มาเป็นเดือนเมษายน ซึ่งเป็นช่วงที่อากาศร้อนมาก สอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่นักเรียนหลายราย ระบุตรงกันว่า ควรใช้สนามสอบที่ได้มาตรฐานเดียวกันทุกสนาม ในห้องสอบมีอุณหภูมิห้องร้อน มีเสียงดังรบกวนในห้องสอบสนามสอบบางแห่งมีเครื่องปรับอากาศ บางแห่งไม่มีเครื่องปรับอากาศ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเที่ยง (reliability) ในการจัดการทดสอบ และเกิดความยุติธรรมแก่ผู้เข้าสอบ เรื่องอุณหภูมิภายในห้องสอบ จึงส่งผลต่อค่าความเที่ยงของการจัดสอบได้ ดังข้อกำหนดด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบของต่างประเทศ ([Http:// www.protesting .com/test-topics/pdfs/steps-10pdf](http://www.protesting.com/test-topics/pdfs/steps-10pdf)) เสนอว่าการทดสอบที่ได้มาตรฐาน ต้องได้รับการออกแบบ และบริหารจัดการภายใต้ระเบียบ /แบบแผนการปฏิบัติที่คงเส้นคงวา เพื่อที่จะให้ผู้เข้าสอบทุกคนได้รับความเท่าเทียมกันจากการ

จัดการทดสอบ หากผู้เข้าสอบได้รับการบริหารจัดการทดสอบแบบเดียวกัน จะช่วยเพิ่มความยุติธรรม/ความเป็นระบบในการสอบ และทำให้คะแนนของผู้เข้าสอบสามารถเปรียบเทียบกันได้โดยตรง

การประเมินด้านกระบวนการดำเนินการทดสอบทั้งระยะก่อน ระหว่าง และหลังดำเนินการสอบพบว่า กรรมการคุมสอบส่วนใหญ่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารการทดสอบเป็นประจำหรืออยู่ในระดับดีมาก อาจเนื่องจาก ก่อนดำเนินการสอบทุกครั้ง ศูนย์สอบ มศว ได้จัดประชุมชี้แจงแก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกสนามสอบ ตามมาตรฐานที่ สทศ. กำหนดไว้ และเน้นย้ำให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับที่ Zucker (2004), และ Professional testing (www. Proftesting.com) รายงานว่า การบริหารการทดสอบในระยะก่อน ระหว่างและหลังดำเนินการสอบ ต้องได้มาตรฐาน มีแนวปฏิบัติและขั้นตอนชัดเจน การบริหารการทดสอบต้องลดความคลาดเคลื่อน และเพิ่มความยุติธรรม ความตรง และความเที่ยงในการสอบ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าสอบ ป้องกันสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ เช่น เสียงดังรบกวน ตรวจสอบระบบสื่อสารป้องกันการทุจริตในการสอบ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพร ร่วมสุข และคณะ (2559) ที่รายงานว่า พฤติกรรมการจัดการเรียนการสอนของผู้สอนเกี่ยวกับการบริหารหลักสูตรในทุกด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับดีถึงดีมาก อันแสดงให้เห็นว่ากระบวนการในการนำหลักสูตรไปใช้นั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากการมีการประชุมวางแผน

อย่างไรก็ตามจากผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับความถ้อยมือในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ในประเด็นด้านการดทำกิจกรรมอื่น เช่น งานส่วนตัว อ่านหนังสือ คุยโทรศัพท์ในระหว่างการสอบ พบว่ากรรมการคุมสอบจำนวนร้อยละ 75.3 งดทำกิจกรรมอื่นระหว่างคุมสอบ จำนวนที่เหลือมีการทำกิจกรรมอื่นระหว่างคุมสอบ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประสานงาน ที่ระบุว่าพบกรรมการคุมสอบบางคน ใช้โทรศัพท์และพูดคุยกันขณะคุมสอบ และสอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถามนักเรียนโดยนักเรียนระบุว่า ทำให้เสียสมาธิ ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ โดยขณะประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตัวแทนศูนย์สอบอาจต้องเน้นย้ำ และขอความร่วมมือกรรมการคุมสอบให้ปิดโทรศัพท์ขณะคุมสอบ งดคุยกันถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เกิดการรบกวนผู้เข้าสอบ และให้เกิดความโปร่งใสในการคุมสอบ กรรมการคุมสอบต้องสอดส่องดูแลอย่างใกล้ชิด ซึ่ง Association for Assessment in Counseling and Education [AAE] (2003) ได้เสนอว่าให้ถือเป็นจริยธรรมในการทำงานของกรรมการคุมสอบ เช่นเดียวกับข้อกำหนดด้านมาตรฐานการบริหารการทดสอบของต่างประเทศ ([http://www.protesting .com/test-topics/pdfs /steps-10pdf](http://www.protesting.com/test-topics/pdfs /steps-10pdf)) เสนอว่าสำหรับการบริหารจัดการทดสอบ ผู้คุมสอบ ต้องได้รับการฝึกอบรม และสามารถรักษาบรรยากาศในการสอบอย่างดียิ่ง และถือเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการทดสอบ

การประเมินด้านผลผลิตของการบริหารการทดสอบของสทศ.เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ โดยการสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าสอบ เนื่องจากคุณภาพการบริการได้จากการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (Zeithaml,1988) คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อโปรแกรมที่ดำเนินการ (Ahmed and Masud, 2014) ผลจากการสอบถามนักเรียน ด้านการรับสมัครและด้านการดำเนินการจัดสอบ พบว่า คะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อในด้านการดำเนินการสอบ พบว่า ตัวแปรความเหมาะสมของอุณหภูมิภายในห้องสอบมีคะแนนน้อยกว่าตัวแปรอื่น โดยมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมด้านการดำเนินการจัดสอบมีคะแนนต่ำกว่าด้านการรับสมัคร ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ช่วงเวลาที่

สอบเป็นช่วงที่มีอุณหภูมิสูง ขณะที่ห้องสอบมีเพียงพัดลม จึงมีผลต่อความรู้สึกของนักเรียนผู้เข้าสอบที่ได้เปรียบเทียบการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการกับความคาดหวัง Kotler (2000: 36) และนักเรียน มีความตื่นเครียดจากการสอบ เมื่อไม่สามารถจัดความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกายได้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของกองสถิติและวิจัย โรงเรียนนายเรือ (2556) ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหาร ในส่วนของกองทัพอากาศ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในกระบวนการสอบคัดเลือก ประจำปีการศึกษา 2553-2555 พบว่า การสอบภาควิชาการ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ปี มีค่าอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะต่อสทศ. ด้านการรับสมัครสอบ ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และมีหลายช่องทาง ควรขยายเวลารับสมัครให้นานขึ้น การเลือกสนามสอบ หากเปลี่ยนสถานที่สอบควรแจ้งทาง e-mail หรือทางโทรศัพท์ล่วงหน้า ด้านการพัฒนาแบบทดสอบ คู่มือการจัดสอบ ควรมีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแต่งกายที่สุภาพ หรือมีรูปภาพแสดงเพื่อให้คณะกรรมการผู้ปฏิบัติงาน ผู้เข้าสอบทั้งผู้ที่เป็นนักเรียนและผู้เข้าสอบอื่นๆ เข้าใจได้ตรงกัน

ด้านบุคลากร ในการประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติ ต้องเน้นย้ำให้กรรมการคุมสอบปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด งดทำกิจกรรมอื่น ไม่ควรคุยกัน งดคุยโทรศัพท์ เล่นโทรศัพท์ เพราะทำให้นักเรียนผู้เข้าสอบที่ทำข้อสอบเสียสมาธิ และนำผลการวิจัยในประเด็นนี้ เสนอให้คณะกรรมการคุมสอบและคณะทำงานทราบ ด้านสถานที่ใช้สอบ ควรใช้สนามสอบที่ได้มาตรฐานเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ควรตรวจสอบสถานที่ ห้องสอบ โต๊ะที่ใช้สอบ ต้องมีความพร้อม เหมาะสมต่อการนั่งสอบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยในกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับชั้นอื่น ๆ และช่วงการสอบอื่นๆ เช่น ช่วงการจัดสอบ O-NET การสอบ GAT PAT ครั้งที่ 1
2. ศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ศึกษาความเที่ยงของการทดสอบ O-NET การสอบ GAT PAT จากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ และอาจมีผลกระทบค่าความเที่ยง เช่น สถานที่สอบ ช่วงเวลาที่ใช้สอบ บรรยากาศ อุณหภูมิ เสียงรบกวน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธีวรรณ พิรศักดิ์โสภณ ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย คณาจารย์สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประจําสนามสอบประกอบด้วยหัวหน้าสนามสอบ กรรมการกลาง ผู้ประสานงาน กรรมการคุมสอบ และนักเรียนที่เข้าสอบซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนที่เป็นสนามสอบจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม) โรงเรียน

สุรศักดิ์มนตรี โรงเรียนกุนนทีรุทธาราม โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย โรงเรียนสระบุรีวิทยาคม และโรงเรียนนครนายกวิทยาคม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความช่วยเหลือเป็นอย่างดีขอขอบคุณสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ฤทธิชัย ฤทธิรัตน์. (2541). **ถกคุณภาพ = Quality story**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

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

ฤทธิรัตน์ แสนศิลา และธีระศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ. (2558) “ปัจจัยด้านการบริหารจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อความเป็นพลเมืองอาเซียนของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” **Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**. 8, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม): 248-262.

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

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

สมนึก จงไพบูลย์กิจ และคณะ. (2559). “การประเมินและการปรับปรุงการควบคุมภายในการรับ-การจ่ายสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO : กรณีศึกษาหน่วยงานผลิตและจำหน่ายยา.” **Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ** 9, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม): 99-107.

สมพร ร่วมสุข และคณะ. (2559). “การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.” **Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ** 9,1 (มกราคม – เมษายน):1117-1128.

ภาษาต่างประเทศ

Abdullahi, O.E., and Onasanya, S.A. (2010). “Challenges facing the administration of educational assessment measures at the secondary school level in Nigeria.” **Journal of applied science** 10,9: 2198-2204.

Ahmed, Elim, and Muhammad M. Masud. (2014). “Measuring service quality of a higher educational institute towards student satisfaction.” **American journal of educational research**. 2,7: 447-455.

- Association for Assessment in Counseling and Education. (2003). **Responsibilities of Users of Standardized Tests (RUST)**. 3rd Edition. Accessed August 15,2014. Available from <http://aac.ncat.edu/Resources/documents/RUST2003%20v11%20Final.pdf>.
- Ethical Standards in Testing: Test Preparation and Administration. (2001). Accessed April 5, 2014. Available from www.wera-web.org
- Evaluation and Policy Development. (2009). **Evaluation of the National Assessment of Educational Progress**, Study Reports.Washington, D.C.,
- Kotler,P.G. (2000). **Marketing management**. 10th edition. New Jersey, Prentice – Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research.” **Journal of Marketing** no.49, 41 - 50.
- Professional testing. Accessed April 5, 2014. Available from Proftesting.com /test topics/step_10.php.
- Provus, Malcolm. (1969). **Evaluation of ongoing programs in the public school systems : The sixty – eighth year**. Book of the National Society for the Study of Education. Chicago : The University of Chicago Press.
- Stake, R.E.(1967). **The countenance of educational evaluation**.Unpublished Chart. Illinois. Center for Instructional Research and Curriculum Evaluation.University of Illinois.
- Stufflebeam, D.L. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Itasca, Illinois : Peacock.
- Zeithaml,V.A. (1988). “Consumer perceptions of price, quality and value: a means end model and synthesis of evidence.” **Journal of marketing**. 52 (3): 2-22.
- Zucker ,S. (2004)**. Administration practices for standardized assessments. Assessment Report San Antonio, TX: Pearson Education, Inc. Accessed April 10, 2014. Available from <http://www.pearsonassess.com>