ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ปริญญานิพนธ์

ของ

วาสนา ประสงค์งาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
กันยายน 2559

ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ปริญญานิพนธ์

ของ

วาสนา ประสงค์งาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

วาสนา ประสงค์งาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
กันยายน 2559

วาสนา ประสงค์งาม. (2559). *ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของ สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารและการจัดการการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.จันทรัศม์ ภูติอริยวัฒน์, อาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการ ศึกษา 2558 ที่ได้รับคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีแอดมิชชั่น ปีการศึกษา 2558 จำนวน 306 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจิและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ จำนวน 41 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่า 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การใช้การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's method)

ผลการวิจัย พบว่า 1) นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและตรวจสอบผล โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) นิสิตที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 5) นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 6) นิสิตที่ศึกษาในสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ และเอกชน มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

A STUDY ON TESTING SERVICE OF THE NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATIONAL TESTING SERVICE ACCORDING TO THE OPINION OF STUDY FIRST-YEAR STUDENTS OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

ABSTRACT

BY

WASSANA PRASONGNGAM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Education Degree in Educational Administration

At Srinakharinwirot University

August 2016

Wassana Prasongngam. (2016). *A Study of the Testing Service of the National Institute of Educational Testing Service based on the opinions of first-year students at Srinakharinwirot University.* Thesis. M.Ed. (Educational Administration). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Jantarat Phutiariyawat, Dr. Chakkrit Ponathong.

The objectives of the research were as follows: 1) to study the opinions of first year students at Srinakharinwirot University regarding the Testing Service of the National Institute of Educational Testing Service in three main aspects: Public Relations, Testing Service, and Exam Results Announcements and Checking; 2) to compare the opinions of first year students at Srinakharinwirot University regarding the testing service provided by the National Institute of Educational Testing Service in overall terms in each aspect and classified by gender, field, housing, household monthly income, and affiliation with a high school institute. The samples consisted of three hundred and six the first year students at Srinakharinwirot University who were accepted into university in 2015 by means of Admission. The research instrument was a five point rating scale questionnaire, consisting of forty one questions, and with a reliability of 0.93

The results of the study were as follows: 1) The opinions of the first year students at Srinakharinwirot University regarding the Testing Service of the National Institute of Educational Testing Service in terms of Public Relations, Testing Services, and Exam Result Announcements revealed high levels of satisfaction in general and in all aspects of study;2) The results of the data analysis by comparing the opinions toward the testing service of the National Institute of Educational Testing Service according to gender,housing situation, household monthly income, and high school affiliation was not statistically different in any way and significant in general terms for all aspects of the study;3) The results of data analysis by comparing the opinions of the subjects toward the Testing Service of the National Institute of Educational Testing Service according to each field had a statistically significant difference at a level of .05 level in general. The findings, in terms of each dimension, found that the difference between Public Relations, Testing Service, and Exam Results Announcement and Checking were at a statistically significant level of .05 level

ประกาศคุณูปการ

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จันทรัศม์ ภูติอริยวัฒน์ และอาจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง ที่ให้ความกรุณาเมตตาในการให้คำปรึกษาและคำชี้แนะ รวมถึงกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานและกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และอาจารย์ ดร.จตุพล ยงศร

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนาณรงค์ อาจารย์ ดร.จตุพล ยงศร อาจารย์ ดร.มิ่งขวัญ คงเจริญ อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บูรศิริรักษ์ และอาจารย์ ดร.นฤมล ศิระวงษ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัวที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอขอบคุณนิสิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ช่วยให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

วาสนา ประสงค์งาม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	11
ความหมายของความคิดเห็น.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	12
องค์ประกอบของความคิดเห็น.....	14
การวัดความคิดเห็น.....	14
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	17
ความหมายของการบริการ.....	17
ความสำคัญของการบริการ.....	19
ลักษณะของงานบริการ.....	22
องค์ประกอบของงานบริการ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา.....	32
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา.....	32
นโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.....	34
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น.....	35
บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).....	41
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
การกำหนดประชากรและการเลือกลุ่มตัวอย่าง.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสอนแนะ.....	89
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	89
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	89
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
การอภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	99
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	99
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	110
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	112
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....	117

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 120

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 56

2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา..... 62

3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน..... 64

4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อ..... 65

5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ เป็นรายข้อ..... 67

6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผลเป็นรายข้อ..... 69

7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ..... 70

8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามภูมิลำเนา..... 73

10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว..... 75

11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย..... 77

12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ..... 78

13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา..... 79

14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่..... 80

15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่..... 81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่..... 82

17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มภูมิลำเนา..... 83

18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว 84

19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสังกัดของสถานศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย..... 85

20 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์จากแบบสอบถามปลายเปิด..... 86

21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ จากแบบสอบถามปลายเปิด..... 87

22 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลสอบและตรวจสอบผล จากแบบสอบถามปลายเปิด..... 88

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุว่า การศึกษา คือ กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2553: 4) ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีคุณภาพโดยเฉพาะด้านการผลิตกำลังคนหรือการเรียนการสอน ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ คือ นิสิตนักศึกษาที่เข้าเรียนในแต่ละหลักสูตรซึ่งจะผ่านกระบวนการการเรียนการสอนจนจบหลักสูตรเป็นผลผลิตที่เป็นบัณฑิตต่อไป การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาโดยใช้ระบบและวิธีการที่เหมาะสม จะทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถคัดเลือกผู้เรียนที่มีความรู้ความสามารถ ความถนัดตามสาขาวิชาที่เรียนและมีศักยภาพในการเรียนระดับอุดมศึกษา ขณะเดียวกันผู้เรียนจะสามารถเลือกเรียนในสาขาวิชาที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถ ความชอบและความถนัด (อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. 2550: 2)

ความเป็นมาของการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา มีวิวัฒนาการแบ่งเป็น 5 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ตั้งแต่ปี 2504–2525 ในระยะแรกมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาด้วยตนเอง จนกระทั่งในปี 2515 ได้มีการจัดตั้งทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการและกำกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่นอกเหนือไปจากที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการเป็นระบบสอบแข่งขันเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (Entrance Examination) จัดสอบโดยทบวงมหาวิทยาลัยเน้นการสอบเนื้อหาเป็นหลัก ใช้ข้อสอบกลางคัดเลือกคนที่มีคะแนนสูงสุดสอบปีละ 1 ครั้ง แบ่งเป็น 2 สาย คือสายวิทยาศาสตร์และสายศิลปศาสตร์

ระยะที่ 2 ตั้งแต่ปี 2526–2542 การคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อยังคงใช้ระบบ Entrance แต่ปรับรายวิชาที่สอบยังคงเน้นเรื่องเนื้อหาเหมือนเดิมแต่เพิ่มรายวิชา โดยในปี 2537–2542 การเลือกอันดับคณะที่เข้าศึกษาต่อกำหนดให้เลือกเพียง 4 อันดับ ข้อดีคือความบริสุทธิ์ยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับจากนักเรียนและผู้ปกครองอย่างกว้างขวางและยาวนานมากที่สุด แต่ข้อเสียคือเป็นการตัดสินอนาคตด้วยการสอบเพียงครั้งเดียว และเน้นการวัดเนื้อหามากเกินไป โดยในปี 2535 ได้มีการศึกษาและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาระบบใหม่และจะนำมาเริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นไป

ระยะที่ 3 ตั้งแต่ปี 2543–2548 เรียกว่าการสอบ Entrance แบบใหม่ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ผู้เรียนที่มีความสามารถ และความถนัดตรงตามสาขาวิชาที่เรียน และส่งเสริมให้การเรียนการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นไปตามปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยใช้ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (Grade Point Average : GPA) และค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile Rank : PR) โดยให้ค่าน้ำหนักเป็นร้อยละ 10 เพื่อแก้ปัญหาเด็กไม่สนใจเรียนในห้องเรียน และยังมีคะแนนในการสอบวัดความรู้อีกร้อยละ 90 สอบปีละ 2 ครั้ง คือในเดือนตุลาคมและมีนาคม ข้อดีเป็นการเพิ่มโอกาสสามารถสอบแก้ตัว และนำคะแนนที่ดีที่สุดไปใช้ในการสอบคัดเลือก เก็บคะแนนไว้ได้ 2 ปี ส่วนข้อเสียคือเพิ่มความกดดันให้กับนักเรียนและผู้ปกครองที่ต้องการคะแนนดีทั้ง 2 ครั้ง และยังมุ่งกวดวิชาเพื่อให้ได้คะแนน GPA

ระยะที่ 4 ตั้งแต่ปี 2549–2552 เป็นนำระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระบบกลาง หรือเรียกว่า ระบบแอดมิชชั่นส์ (Admissions) ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สามารถปฏิรูปการเรียนการสอน และพัฒนาผู้เรียนด้านวุฒิภาวะ และมีความพร้อมที่เข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยยึดหลักของการนำผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (GPAX) ร้อยละ 10 ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (GPA) ร้อยละ 20-40 สำหรับผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ร้อยละ 35-70 และผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นสูง (A-NET) ร้อยละ 0-35 ดำเนินการจัดการทดสอบโดยสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ระยะที่ 5 เริ่มใช้ในปี 2553 เนื่องจากที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เห็นว่าการดำเนินการจัดสอบเพื่อเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาระบบกลาง (Admissions) ที่ผ่านมามีความเรียบร้อย อีกทั้งได้มีการพิจารณาว่าในปีการศึกษา 2553 ระบบ Admissions จะเปลี่ยนแปลงจากการสอบ A-NET และรายวิชาเฉพาะเป็นการสอบ Aptitude Test แทน เป็นผลให้การสอบระบบแอดมิชชั่นปีการศึกษา 2553 มีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบและค่าน้ำหนักใหม่ ดังนี้ ผลการเรียนเฉลี่ยรวมตลอดหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ GPAX ร้อยละ 20 การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐานหรือ O-NET 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ให้ค่าน้ำหนักร้อยละ 30 และ Aptitude Test ร้อยละ 50 สำหรับ Aptitude Test จะประกอบด้วยคะแนน 2 ส่วน คือ การทดสอบความถนัดทั่วไป (GAT : General Aptitude Test) ให้ค่าน้ำหนักร้อยละ 10–50 ซึ่งนักเรียนทุกสาขาจะต้องสอบวัดความถนัดทั่วไปทุกคน และการทดสอบความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (PAT: Professional and Academic Aptitude Test) ให้ค่าน้ำหนักร้อยละ 0–40 คือความรู้พื้นฐานที่จะใช้เรียนต่อในวิชาชีพกับศักยภาพที่จะเรียนในวิชาชีพนั้นให้ประสบ

ความสำเร็จ และเห็นควรให้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานกลางในการบริการจัดการทดสอบ (สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. 2558: ออนไลน์)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2548 มีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนาและให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) คือให้บริการในการทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude Test /Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT) มีวัตถุประสงค์ คือบริการสอบวัดความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆให้กับนักเรียน นิสิตนักศึกษาผู้เรียนทุกระดับและประชาชนทั่วไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง และเพื่อการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ระบบการศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. 2557: 13)

ในการให้บริการการทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude test/Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT) ที่สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดำเนินการนั้นได้กำหนดมาตรฐานและขั้นตอนซึ่งแบ่งเป็นการให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ เกี่ยวกับวันเวลาสอบ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทดสอบ กระบวนการและช่องทางการรับสมัครและรายละเอียดการรับสมัคร การจัดหาสถานที่สอบและการดำเนินการบริหารจัดการภายในสนามสอบจนกระทั่งกระบวนการประกาศผล รวมถึงการบริการในส่วนของการประกาศแจ้งข้อสนเทศในกระบวนการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. 2557: 30-35) ซึ่งจากการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระบบกลาง พบประเด็นต่างๆ ดังที่ อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. (2550: 3-4) พบว่าในด้านการดำเนินกานจัดสอบ O-NET และ A-NET นิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน และผู้ปกครองประเมินว่ายังไม่เหมาะสม ได้แก่ ระเบียบการและแบบฟอร์มต่างๆ ที่ยังไม่ทั่วถึงและชัดเจน การอำนวยความสะดวกของสถานที่จัดสอบ การเตรียมความพร้อมและสภาพห้องสอบที่เอื้อให้มีสมาธิในการสอบ การอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำตอบปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบผล ซึ่งสอดคล้องกับ บุญชู ชลัษเฐียร (2553: 82) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาเครื่องมือวัดผล สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กล่าวถึงสาระสำคัญในเรื่องของการสอบคัดเลือกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแง่ของการบริหารจัดการสอบ คือ โลกยุคโลกาภิวัฒน์เน้นการใช้ ICT ทำให้ผู้เรียนที่ไม่มีความพร้อมมีโอกาสได้ใช้สื่อเหล่านี้น้อยมาก เด็กบางกลุ่มอาจไม่เข้าถึง

ข้อมูล การรับรู้ข้อมูลอาจจะบกพร่องไป ทำให้เสียโอกาสและเด็กที่อยู่ห่างไกลอาจไม่สะดวกที่จะเดินทางมาสอบในสนามสอบบางแห่ง และจากงานวิจัยของอธิพร จันทรประทิน (2553: 125-126) ที่ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสารความรู้และทัศนคติของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบแอดมิชชั่น ปี 2553 ที่ผ่านการสอบ GAT/PAT พบปัญหาเรื่องการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ และการสมัครสอบที่ต้องใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบไม่มีความเสถียรการเสนอข้อมูลผ่านสื่อต่างๆเกี่ยวกับการสอบยังไม่มีความละเอียดและชัดเจนมากพอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับสื่อประเภทต่างๆ

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์นิสิตถึงความคิดเห็นจากการใช้บริการการทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude test/Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบประเด็นน่าสนใจ ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และการออกแบบหน้าเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ และจะทราบข้อมูลจากทางเว็บไซต์อื่นเป็นหลัก (ธนพัฒน์ สุขสมบูรณ์ ;และพันธ์ทิพย์ หมั่นคติธรรม. 2557: สัมภาษณ์) นอกจากนี้ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีน้อยและไม่หลากหลาย เอกสารประชาสัมพันธ์มีรูปแบบไม่สวยงามและไม่ทันสมัย (จรรยาวรรธ์ สุขสมชัย; นภมาศ ยามาลี. 2557: สัมภาษณ์) จุดบริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่สนามสอบมีน้อย (สันต์ภพ รัชวัตร; จรรยาวรรธ์ สุขสมชัย. 2557: สัมภาษณ์)

2. ด้านการจัดสอบ ในขั้นตอนการสมัครสอบผู้สมัครสอบต้องดำเนินการลงทะเบียนเพื่อขอรับรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าระบบ จากขั้นตอนดังกล่าว พบว่า ระบบลงทะเบียนเพื่อการสมัครสอบช่วงแรกพบปัญหาเว็บไซต์ขัดข้อง มีความซับซ้อน รหัสที่ใช้ในการเข้าระบบจดจำยาก และการเข้าใช้งานระบบ GAT/PAT ต้องใช้งานผ่านโปรแกรม Internet Explorer ไม่สามารถใช้โปรแกรมอื่นได้ (ดารารัศมี มีมูซอ , สันต์ภพ รัชวัตร ;และนภมาศ ยามาลี. 2557: สัมภาษณ์) ค่าสมัครสอบค่อนข้างแพง เพราะผู้สมัครสอบบางส่วนมีความจำเป็นต้องสอบหลายวิชา และเห็นว่าการชำระเงินก่อนเลือกสนามสอบมีส่วนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในเรื่องของการเลือกสนามสอบ (จรรยาวรรธ์ สุขสมชัย ; และนภมาศ ยามาลี. 2557: สัมภาษณ์) สนามสอบไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้สมัครสอบ บางสนามสอบอยู่ไกลทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (สันต์ภพ รัชวัตร ;และสุวิมล เสริมคุณ. 2557: สัมภาษณ์) การจัดผู้สมัครสอบในพื้นที่ต่างจังหวัดไม่ได้เรียงตามลำดับการเลือกสนามสอบ (กมลชนก เจริญสุข. 2557: สัมภาษณ์) นอกจากนี้ระยะเวลาในการเปิดรับสมัครน้อยเกินไปและระยะเวลาการสอบครั้งที่ 1 กับครั้งที่ 2 ระยะห่างน้อยเกินไป (จรรยาวรรธ์ สุขสมชัย; และนภมาศ ยามาลี. 2557: สัมภาษณ์)

กรรมการคุมสอบอนุญาตให้นำกระเป๋าเครื่องเขียนเข้าห้องสอบได้ทำให้เสี่ยงต่อการทุจริตและความเข้มงวดในการตรวจค้นของกรรมการคุมสอบในแต่ละห้องสอบไม่เหมือนกัน (สุวิมล เสริมคุณ; และจรรยาวรรธ์ สุขสมชัย. 2557: สัมภาษณ์) สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรแจกถุงพลาสติกเพื่อให้ใส่ของเข้าห้องสอบและควรอนุญาตให้นำนาฬิกาดิจิตอลเข้าห้องสอบได้ (ธนพัฒน์ สุขสมบูรณ์; และนภมาศ ยามาลี. 2557: สัมภาษณ์) บรรยากาศในห้องสอบร้อน โต๊ะมีขนาดเล็ก พื้นผิวโต๊ะไม่เรียบและขาโต๊ะไม่เท่ากัน บางห้องสอบมีเสียงรบกวนระหว่างการสอบ(พันธ์ทิพย์ หมั่นคติธรรม; จรรยาวรรธ์ สุขสมชัย; และดารารัศมี มีมูซอ. 2557: สัมภาษณ์) เนื้อหาที่นำมาใช้ในการสอบบางวิชาไม่มีการเรียนการสอนในห้องเรียนหรือเรียนผ่านมานาน และบางส่วนเป็นเนื้อหาระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงความยากง่ายของแบบทดสอบแต่ละปีไม่เทียบเคียงกัน และไม่สามารถนำมาวัดได้จริง (สันต์ภพ รัชวัตร; พันธ์ทิพย์ หมั่นคติธรรม; และกมลชนก เจริญสุข. 2557: สัมภาษณ์) ระยะเวลาในการสอบสำหรับบางวิชาเวลามากเกินไป (สุวิมล เสริมคุณ. 2557: สัมภาษณ์) กระดาษที่นำมาใช้ทำแบบทดสอบบางเกินไปและตัวอักษรที่ใช้มีขนาดเล็ก (กมลชนก เจริญสุข; ดารารัศมี มีมูซอ. 2557: สัมภาษณ์)

3. ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล การประกาศผลสอบใช้ระยะเวลานานเกินไป (ธนพัฒน์ สุขสมบูรณ์. 2557: สัมภาษณ์) การเข้าดูประกาศคะแนนช่วงแรกพบปัญหาเว็บไซต์ขัดข้อง (นภมาศ ยามาลี. 2557: สัมภาษณ์) ช่องทางการขอใบคะแนนไม่หลากหลาย (กมลชนก เจริญสุข. 2557: สัมภาษณ์) ขั้นตอนการขอใบคะแนนผ่านทางเว็บไซต์มีหลายขั้นตอนทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน (สันต์ภพ รัชวัตร. 2557: สัมภาษณ์) และใบคะแนนราคาแพงเกินไป (ดารารัศมี มีมูซอ. 2557: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลต่างๆ ประกอบกับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการการทดสอบดังกล่าว และเพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา สนับสนุนและปรับปรุงการดำเนินการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการการทดสอบของต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงในด้านช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงปรับปรุงพัฒนากระบวนการด้านการจัดสอบและการประกาศผลสอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีแอดมิชชั่น ปีการศึกษา 2558 จำนวน 1,469 คน (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2558)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่

2.1.1 เพศ จำแนกเป็น

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 กลุ่มสาขาวิชา จำแนกเป็น

2.1.2.1 กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์

2.1.2.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.1.2.3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.1.3 ภูมิลำเนา จำแนกเป็น

2.1.3.1 กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.1.3.2 ภาคกลาง

2.1.3.3 ภาคเหนือ

2.1.3.4 ภาคใต้

2.1.3.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1.4 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว จำแนกเป็น

2.1.4.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท

2.1.4.2 20,000–35,000 บาท

2.1.4.3 35,001-50,000 บาท

2.1.4.4 ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป

2.1.5 สังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำแนกเป็น

2.1.5.1 สถานศึกษาของรัฐ

2.1.5.2 สถานศึกษาของเอกชน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

2.2.2 ด้านการจัดสอบ

2.2.3 ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หมายถึง การทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude test / Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT) ซึ่งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นผู้ดำเนินการให้บริการในการรับสมัคร การจัดสอบ และการประกาศผลสอบ

2. ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดของนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการบริการการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ว่ามีความเหมาะสมเพียงใดใน 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง ช่องทางการสื่อสารและสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย การเข้าถึงบริการด้านข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์มีความรวดเร็ว บุคลากรที่ให้ข้อมูลข่าวสารมีความรู้และมีความพร้อมในการให้บริการ สถานที่ในการให้บริการ องค์กรหรือหน่วยงานมีระบบบริการที่ครบถ้วนเป็นขั้นตอน

2.2 ด้านการจัดสอบ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทดสอบประกอบด้วย ขั้นตอนการลงทะเบียนและขั้นตอนการสมัครสอบมีความสะดวก ช่องทางการรับชำระเงินมีความหลากหลาย ค่าใช้จ่ายในการสมัครสอบมีความเหมาะสม มีการชี้แจงขั้นตอน วิธีการและเงื่อนไขการสมัครสอบ สถานที่ให้บริการสอบมีเพียงพอกับความต้องการของผู้สมัครสอบ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการสอบเหมาะสมกับเนื้อหาสาระของการสอบ เนื้อหาของข้อสอบสอดคล้องกับหลักสูตรและการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการคุมสอบมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล หมายถึง การรับทราบผลคะแนน ระบบการประกาศคะแนน การเข้าถึงข้อมูลในการประกาศผล รวมทั้งการประกาศคะแนนมีความถูกต้อง ขั้นตอนการขอเอกสารรับรองผลคะแนนผ่านช่องทางต่างๆ ค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารรับรองคะแนนมีความเหมาะสม

3. นิสิต หมายถึง นิสิตชั้นปีที่ 1 ในปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีการแอดมิชชั่น

4. กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง กลุ่มสาขาวิชาตามหลักสูตรในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกเป็น 3 สาขาวิชาดังนี้

4.1 กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ ประกอบด้วย คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์

4.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะพลศึกษา

4.3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร

5. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว หมายถึง รายได้ต่อเดือนของบิดาและมารดา หรือผู้ปกครองของนิสิตรวมกัน จำแนกเป็น

5.1 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 20,000 บาท

5.2 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตั้งแต่ 20,000–35,000 บาท

5.3 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตั้งแต่ 35,001-50,000 บาท

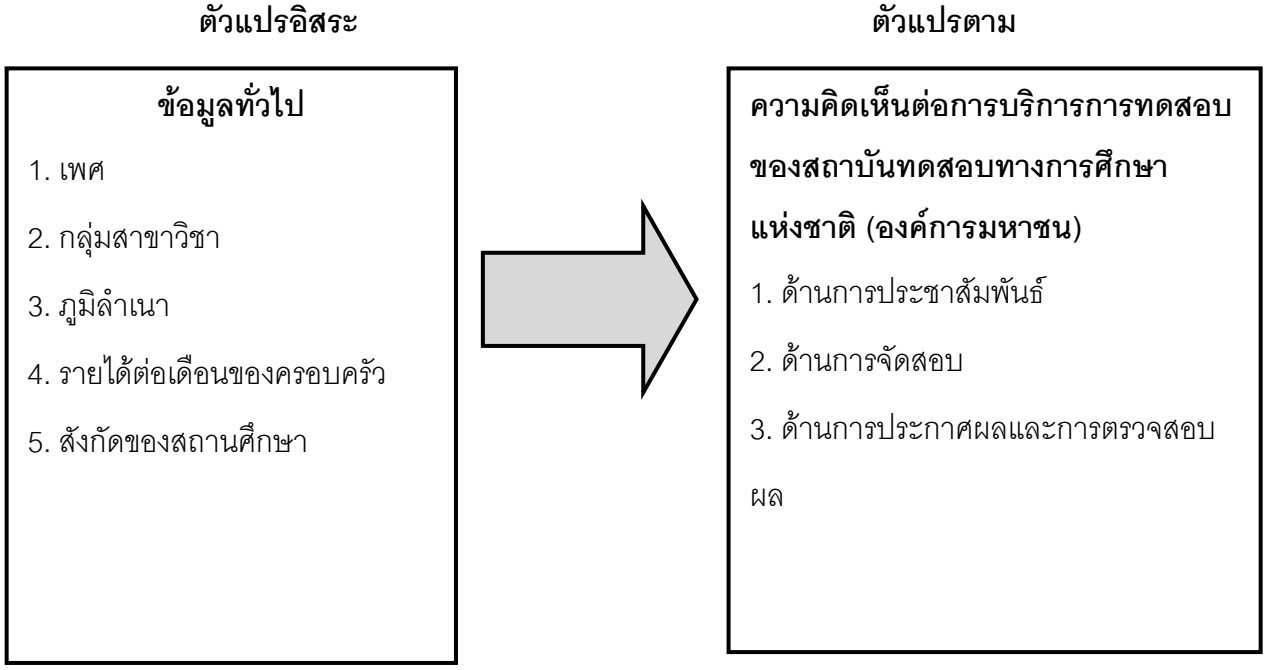
5.4 รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป

6. สังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หมายถึง หน่วยงานที่ดูแลสถานศึกษาแต่ละแห่ง จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

6.1 สถานศึกษาของรัฐ หมายถึง สถานศึกษาที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม และสำนักนายกรัฐมนตรี

6.2 สถานศึกษาของเอกชน หมายถึง สถานศึกษาที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. นิสิตที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

4. นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

5. นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐและเอกชนมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้เสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา
4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น
5. บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

โคลาสา (เสริมศรี สามารถกิจ. 2551: 14; อ้างอิงจาก Kolasa. 1991) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

สุชา จันทร์เอม (2542: 23) ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งแต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ คนเรามักจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ (2541: 153) ความคิดเห็น คือ ความโน้มเอียง (Predisposition) ที่เกิดจากการเรียนรู้เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อวัตถุนั้นได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 94) ความคิดเห็น คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบ ไม่ชอบในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนๆหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง

แมรี่ แอล กู๊ด (พระมหาเอกมร จิตปญโญ. 2553: 10; อ้างอิงจาก Marry L.Good. 2006: 17) ได้กล่าวถึงความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ดังนี้

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมๆ ของกลุ่มคนในสังกัดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

ฮาเรนซ์ (มนชวันพัฒน์ เผือกทิม. 2555: 25; อ้างอิงจาก Harance. 1967: 358-359) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่คนยึดถือ โดยปราศจากการพิจารณาด้วยอารมณ์หรือความต้องการและสามารถกลับมาทบทวนใหม่ ถ้าหากว่ามีหลักฐานยืนยันน่าเชื่อถือ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยท่าทางตามสภาพแวดล้อมในขณะนั้นและความคิดเห็นได้แยกตัวออกจากทัศนคติ ความคิดเห็นส่วนมากเป็นการแสดงออกของความต้องการส่วนบุคคลมากกว่าที่จะเป็นความเชื่อถือของบุคคลทั่วไป แต่ไม่ว่าจะเป็นอิทธิพลของสิ่งเร้าหรือด้วยตนเอง ความคิดเห็นก็เป็นการกล่าวถึงเรื่องราวที่นำไปสู่ความรู้และสามารถวัดเกี่ยวกับความจริงที่ปรากฏ อีกนัยหนึ่งความคิดเห็นเป็นสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นชั่วขณะหนึ่ง

2. ความคิดเห็นมีความหมายในตัวเองเป็นคำพูดทั่วไปอาจจะคำนึงถึงหรือไม่คำนึงถึงความถูกต้องก็ได้

3. ความคิดเห็นมีความหมายเหมือนกับทัศนคติ ความคิดเห็นมักจะแสดงออกให้เห็นทัศนคติ ความคิดเห็นและทัศนคติมักจะใช้แทนกันได้ โดยทั่วไปความคิดเห็นใช้กับงานที่ต้องใช้สมอง ทัศนคติใช้เกี่ยวกับการประเมินค่า

อาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อคน วัตถุหรือเหตุการณ์ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างที่ได้สัมผัส โดยความคิดเห็นเป็นการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบ ไม่ชอบในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนๆหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

เอ็นเกล และเชลกรูฟ (สมศักดิ์ เจริญผล. 2542: 21; อ้างอิงจาก Engle and Shellgrove. 1969: 593) ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจความคิดและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

โคลาสา (สมศักดิ์ เจริญผล. 2542: 22; อ้างอิงจาก Kolasa. 1969: 386) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากสภาพแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงทำให้แต่ละคนปฏิบัติตามเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้น ทัศนคติจึงมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

เรมเมอร์ (ดวงอุมา โสภา. 2551: 20; อ้างอิงจาก Remmer. 1996: 47) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศ ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้สึกความเข้าใจในทางที่ดีไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

โคเลสนิค (สมควร พึ่งทรัพย์. 2543: 8; อ้างอิงจาก Kolesnik. 1970) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation Judgment) หรือทัศนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้อิทธิพลของทัศนคติ

มอร์แกนและคิง (นิรัช แซมไธสง. 2556: 9; อ้างอิงจาก Morgan; & King. 1971: 189) ความคิดเห็น คือ การยอมรับที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติในแนวความคิดของมอร์แกนและคิง หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจเป็นการต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และยังได้ให้แนวคิดของความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อ ความเห็นหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะระบุได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

เฟรดแมน (มนชวันพัฒน์ เผือกทิม. 2555: 26; อ้างอิงจาก Feidman. 1971: 53) การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด เขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

เบสท์ (มนชวันพัฒน์ เผือกทิม. 2555: 26; อ้างอิงจาก Best. 1981: 17) ในการศึกษาความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีสอบถาม ซักถาม บันทึกและรวบรวมข้อมูล ซึ่งเบสท์ (Best) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นว่าจะออกมาในลักษณะเช่นไรและจะสามารถทำ

ตามข้อคิดเห็นนั้นได้หรือไม่ หรือในการวางนโยบายใดๆก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือไม่ที่จะดำเนินการตามนโยบายหรือล้มเลิกไป

ฟอสเตอร์ (นิรัช แซมไธสง. 2556: 9; อ้างอิงจาก Foster. 1968: 119) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล คณะ สถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้พบเห็นโดยตรงอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟังหรือได้รับรู้ผ่านสื่อต่างๆ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์การทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากกลุ่มคนแต่ละกลุ่มต่างมีค่านิยมและการตัดสินที่ไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

อาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ตั้งอยู่ที่จิตใจ และความคิดของบุคคลที่จะแสดงออกหรือพิจารณาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นอาจเป็นทั้งความคิดเห็นในเชิงบวก และความคิดเห็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับการการประเมินผลของแต่ละคนจากสภาพแวดล้อมต่างๆกัน

องค์ประกอบของความคิดเห็น

ไทแอนดิส (ทัศนีย์ ตรีธาร. 2544: 14; อ้างอิงจาก Triandis. 1971) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความคิดเห็น 3 ประการ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ ความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นบุคคล วัตถุหรือเหตการณ์ใดๆ โดยความรู้และความคิดจะเป็นส่วนกำหนดทิศทางความเห็นของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งเร้า โดยความรู้สึกดังกล่าวจะกำหนดทิศทางของความคิดเห็น คือ ถ้าบุคคลมีความรู้สึกดีก็จะมีความเห็นทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งนั้นก็จะมีความเห็นทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงความคิดเห็นของบุคคลว่ามีความคิดเห็นด้านบวกหรือด้านลบ

อาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม

การวัดความคิดเห็น

วิเชียร เกตุสิงห์ (2541: 94-97) กล่าวไว้ว่า การใช้แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งแบบสอบถามนิยมสร้างตาม

แนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545: 102-117) ได้เขียนในเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่ามาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธคิดแบบสเกล วัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิร์ทสเกล (Liket scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 -1 -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสแกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดหรือสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียว และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

อาจสรุปได้ว่า วิธีการวัดความคิดเห็น เป็นการตรวจสอบทัศนคติ ความคิด ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจะเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ โดยใช้การจัดอันดับหรือการใช้ตัววัดคำตอบให้เลือกแล้วแต่วิธีการที่ได้เลือกใช้ ซึ่งจะสะท้อนและตรวจสอบความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มประชากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์และมีผลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น ๆ

ออสแคมส์ (สมศักดิ์ เจริญผล. 2542: 24; อ้างอิงจาก Oskam. 1997: 119-123) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยตัวแรกโดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวหน้าของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดเห็นต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำต่อสิ่งต่างๆโดยตนเอง

3. อิทธิพลจากครอบครัวเป็นปัจจัยบุคคล เป็นการได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของแต่ละครอบครัว ว่าได้รับการสั่งสอนอบรมทั้งในด้านความคิดการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การลงโทษหรือการให้รางวัล

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่มเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องมีสังคมอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มซึ่งจะทำให้เกิดการคล้อยตาม

5. สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข่าวสารที่ได้รับจากสื่อนั้น ๆ

รัชนี พิทักษ์ญาติ (2546: 20) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นเพราะการศึกษาจะทำให้บุคคลนั้นๆ มีความรู้เรื่องต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น คนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการยอมรับต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป เช่น ความเชื่อในการนับถือศาสนา เป็นต้น

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่น และต่อสังคมหรือกลุ่มเป็นส่วนรวม

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 การอบรมของครอบครัว หมายถึง การที่พ่อแม่หรือบุคคลในครอบครัวสั่งสอนโดยทางตรงหรือทางอ้อม ให้สมาชิกของกลุ่มได้เรียนหรือรับเอาระเบียบวิธีกฎเกณฑ์ค่านิยมต่างๆ ที่กลุ่มนั้นได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติ และความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น และในที่สุดก็มักจะมีความคิดเห็นคล้อยตามไปกับกลุ่มและสังคมนั้นด้วย

2.3 สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความคิดทั้งทางด้านบวก และด้านลบ

อาจสรุปได้ว่า การแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยมีเรื่องของ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา อายุ สื่อต่างๆ หรือสภาพแวดล้อมและกลุ่มคนที่จะส่งผลให้แต่ละบุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง (ม.ป.ป.: 4) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

เอนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 21–22) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 7) การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้ บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ

คอทเลอร์ (จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. 2549: 19; อ้างอิงจาก Kotler. 1994: 464) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

สมิต สัชฌุกร (2542: 173-174) กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

3. ปฏิบัติได้ถูกต้องครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเท่านั้นไม่เพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบหรือทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 109) ได้ให้ความหมายว่า จิตใจการให้บริการ หรือ service mind หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจจะหมายถึง การให้ความจริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน

Service mind มีความหมายดังนี้

S = Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R = Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V = Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I = Impreession	ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	ความอดทน การเก็บอารมณ์
M = Make Belive	มีความเชื่อ
I = Insist	การยืนยัน มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า
N = Necessitate	การให้ความสำคัญ
D = Devote	การอุทิศตน

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ หรือกระบวนการของการปฏิบัติงาน โดยการอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยหลักการให้บริการที่ดีต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่และมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2542: 14-15) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งต้องรักษากลุ่มผู้รับบริการเดิมไว้และเพิ่มผู้รับบริการรายใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาผู้รับบริการเดิมไว้ ทำให้เกิดการกลับมารับบริการอีกและมีการชักนำผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ ความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ

1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก

2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543: 14-16) การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการสิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง กระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้พึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้ที่ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้รับบริการให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กร ด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555: 11) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีหัวใจการบริการ โดยมีหลักที่สำคัญ ดังนี้

1. รวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ต้องมีความถูกต้องชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูลหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและครบถ้วน

3. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจ ในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและ

กิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีการสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

จากข้อความข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประการ คือความสำคัญต่อผู้ให้บริการและความสำคัญต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีความจำเป็นและส่งผลให้การบริการประสบผลสำเร็จ โดยการบริการสามารถแบ่งเป็นการบริการที่ดีและการบริการที่ไม่ดี การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อไปยังผู้รับบริการกลุ่มอื่น

ลักษณะของงานบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 6-7) ได้บอกลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีและเมื่อนัดวันเวลาใดก็ต้องตรงตามกำหนด

มนัสวี ธาดาสีห์และคนอื่น ๆ (2545: 4-6) ได้อธิบายลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะไม่เหมือนสินค้าอื่น โดยลักษณะของการบริการ มีดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) ผู้รับบริการไม่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นการบริการ การให้บริการจึงเป็นการให้ด้วยความรู้สึกและความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจหรือไม่พอใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นอย่างเต็มที่ เช่น

- สถานที่ที่จะให้บริการสวยงาม โอ่อ่า สะอาด บรรยากาศดี
- บุคลากรหรือพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะสามารถให้บริการที่ดีได้
- อุปกรณ์ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- เครื่องหมายหรือตราของการบริการที่สวยงามชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการเสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการในขณะนั้น และผู้ให้บริการมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การให้บริการกระทำได้ในปริมาณจำกัดและยังจำกัดเรื่องเวลาด้วย

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบ เทคนิคและวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการไว้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานที่ดีที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้บริการ และการตัดสินเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการด้วย

4. ไม่สามารถเก็บสะสมได้ (Perishability) เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอเหมือนสินค้าอื่นๆ และความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้อาจทำให้เกิดปัญหา อาทิเช่น ให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนเพื่อกระจายและการให้บริการในช่วงเวลาต่างๆกัน

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง (ม.ป.ป.: 16-17) งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้ายเพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กรงานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่และต้องใช้เวลานานกว่าที่จะสร้างภาพลักษณ์ให้ดีได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 15-17) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะได้ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ว่าบริการนั้นดีหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ ราย ในเวลาเดียวกันได้

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญคือวัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการและเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้นคือเมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะทางด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของ

ผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและดูมีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการให้และรับบริการในขณะเดียวกัน หากความต้องการใช้บริการมีตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 16-17) ได้อธิบายลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานหนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non–ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ

เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ เช่น สถานที่ สภาพ-แวดล้อมโดยรอบและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งองค์ประกอบทางด้านกายภาพจะเป็นส่วนที่ช่วยสนับสนุนคุณภาพของการบริการและช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และมีความไม่แน่นอน เป็นการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และไม่สามารถกำหนดรูปแบบหรือปริมาณการให้บริการได้ การตัดสินเรื่องคุณภาพของการบริการจึงขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ ลักษณะของงานบริการถือเป็นงานเฉพาะ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ โดยสถานที่และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยยกระดับคุณภาพของการบริการ

องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 35-37) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ ดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ อาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ และสภาพห้องน้ำ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีรอยยิ้ม จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ให้ความกระจ่างในขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใสและสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551: 18-19) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่น ๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงาน ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546: 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expection) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542: 33) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ในการให้บริการ เพราะเป็นภาพแรกที่ผู้รับบริการเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือความยิ้มแย้มและความเต็มใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในตำแหน่งประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มมอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” เพราะฉะนั้นควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการโดยควรมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนา การฝึกอบรม การปลูกฝังเพราะผู้มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณของนักบริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือ เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการและมีความสุขกับ

การให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

จินตนา บุญบงการ (2546: 26-28) ได้กล่าวถึงการพัฒนาการบริการจะมีขั้นตอนและวิธีการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อการบริการให้เกิดความประทับใจและได้รับประโยชน์สูงสุดโดยเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดลงไป ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้า ในการให้บริการมีนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน กำหนดเป้าหมายและโครงการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของตนเป็นประจำปี กำหนดคำขวัญประจำองค์กร แถลงนโยบายหรือประกาศเป้าหมายด้านการบริการอย่างชัดเจน และมีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

2. มีการศึกษาหาความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์การให้บริการของพนักงานทุกระดับผู้บริการ เรียนรู้การกำหนดนโยบาย และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร วิธีการวัดคุณภาพบริการและเทคนิคต่างๆ ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการ มีการแถลงหรือแจ้งแก่พนักงานทุกคน และทุกคนเรียนรู้วิธีการให้บริการที่ดีที่สุด และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

3. การวางแผนกลยุทธ์ด้านบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะตัวขององค์กรนั้น โดยผู้บริหารระดับสูงมีการมอบหมายให้ทีมงานเฉพาะวางแผนกลยุทธ์ประจำองค์กรให้วางแผนกลยุทธ์ด้านงานบริการอย่างจริงจังและเป็นแผนชัดเจน กำหนดให้หัวหน้างานทุกคนรับรู้มีการประชุมชี้แจง และถือเอาไปปฏิบัติ ผู้บริหารระดับต่างๆ ต้องนำเสนอแผนงานในหน่วยงานหรือแผนงานที่ตนรับผิดชอบ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์หลักของหน่วยงานด้านการบริการตามเป้าหมายประจำปี

4. ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบการบริหารงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านบริการและเอื้อให้แผนกลยุทธ์ด้านบริการที่กำหนดไว้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิผล มีการวิเคราะห์ระบบการให้บริการในแต่ละวงจรบริการ โดยใช้หลักความรวดเร็ว และความมีมาตรฐานด้านความพอใจในทุกจุดที่ให้บริการ มีการวางผังหน่วยบริการให้ไหลได้คล่องตามลำดับ ไม่วกวนทำงานให้ง่าย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเข้าใจ ทำหนังสือการบริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานกับแต่ละหน้าที่ แจกโดยเน้นการเขียนที่อ่านง่าย เข้าใจง่าย ใช้เป็นคู่มือ

5. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดี และการพัฒนาความสามารถในการให้บริการอบรมพนักงานทุกด้านเรื่องการบริการอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดทำรายงานหาจุดอ่อนในด้านการบริการของตน และใช้เป็นเครื่องมือช่วยวางแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป จัดบรรยายพิเศษด้านประสบการณ์การบริการ จัดทัศนศึกษาดูงานการบริการในองค์กรที่น่าทำเป็นแบบอย่าง จัดนิทรรศการส่งเสริมงานบริการ จัดประกวดคำขวัญการบริการที่ดี จัดการประกวดและให้รางวัล เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานผู้ที่ได้รับคัดเลือกว่าเป็นผู้ให้บริการดีเลิศ

6. การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน ที่เอื้อต่อการให้บริการ การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงาม โอ่งโถง สะดวกสบาย เพื่อลูกค้าที่มาติดต่อ จัดทำมาตรฐานเอกลักษณ์ของหน่วยงานมีป้ายชื่อผู้ให้บริการ รณรงค์ด้านความสะอาดเรียบร้อย ทั้งที่ทำงาน ห้องน้ำ สภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอก สถานที่ทำงาน

7. การยกระดับมาตรฐานงานบริการ โดยเสริมเครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี เครื่องจักร การให้ระบบข้อมูลทางการบริการยุคใหม่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยด้านข้อมูลและให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาระบบสื่อสารที่ทันสมัย ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อให้คุณภาพบริการดีขึ้น เพิ่มระบบให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการได้ทันที

8. รณรงค์ สร้าง ปลูกฝัง วัฒนธรรมในการบริการขององค์กร กำหนดไว้ในหน้าที่ของทุกหน่วยงานว่างานสำคัญ คือ การให้บริการลูกค้า ปลูกฝังคำขวัญ การอบรม หรือแผ่นป้ายให้พนักงานทุกคนตระหนักในขณะที่ปฏิบัติงานว่า “การบริการคืองานของพนักงานทุกคน” “ยิ้มเสมอเมื่อให้บริการ” “ความพึงพอใจคือหัวใจการให้บริการ”

9. จัดคณะทำงานเพื่อดำเนินโครงการ ปรับปรุงงานบริการ คณะทำงานทำแผนกลยุทธ์ด้านบริการ คณะทำงานสร้างเอกลักษณ์และเสริมภาพลักษณ์องค์กร คณะทำงานตรวจสอบมาตรฐานการบริการ คณะกรรมการประกวดโครงการบริการดีเด่น คณะกรรมการคัดเลือกพนักงานให้บริการดีเด่น

10. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา จัดแผนกประชาสัมพันธ์แนะนำผู้รับบริการเรื่องขั้นตอน วิธีการเขียนคำขอ ช่วยจัดขั้นตอนเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ สะดวกไม่เสียเวลา จัดทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ควบคุมปรับปรุงคุณภาพการบริการ

เวอร์มา (เสริมศรี สามารถกิจ. 2551: 14; อ้างอิงจาก Suchitra. 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และเพ็ญชานสกีและโทมัส (เสริมศรี สามารถกิจ. 2551: 14; อ้างอิงจาก Penchansky; & Tomas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง (ม.ป.ป.: 20-21) ได้อธิบายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S ซึ่งประกอบด้วย

1. S - Smooth (สมู้ท) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับการบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

2. S - Smile (สมาย) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S - Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. S - Small (สมอล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S - Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S – Special (สเปเชี่ยล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการ เป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S - Spirit (สปิริท) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S – Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S – Super (ซุปเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการ คือ การให้บริการที่ เท่าเทียมกันและการให้บริการในเวลาที่เหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยและการให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อม กระบวนการ

บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ การเข้าถึงแหล่งบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

หลักการของการรับ/คัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา แมกกี (อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. 2550: 15-16 อ้างอิงจาก McGhee. 2003:211-227) ได้เสนอหลักการเกี่ยวกับการสรรหาและการรับคัดเลือกหรือคัดเลือกนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ดังต่อไปนี้

1. สถาบันควรจัดทำนโยบายและกระบวนการสำหรับการสรรหาและการรับคัดเลือกนิสิตนักศึกษา ซึ่งมีความยุติธรรม ชัดเจน เปิดเผย และนำมาปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ข้อกำหนดการเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษาที่โปร่งใสทั้งด้านวิชาการและไม่วิชาการ โดยนำมาใช้พิจารณาตัดสินในกระบวนการคัดเลือก

2. การสรรหานิสิตนักศึกษา สถาบันควรจัดทำเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการรับหรือคัดเลือกนิสิตนักศึกษาที่ถูกต้อง ไม่มีข้อมูลผิดหรือไม่ชัดเจน ให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้สมัครสามารถตัดสินใจได้เกี่ยวกับการเลือกเข้าศึกษา เช่น หลักสูตร เกณฑ์ที่ใช้ในการรับคัดเลือก ข้อมูลของสถาบันที่เป็นระบบออนไลน์ ฯลฯ

3. การดำเนินการคัดเลือก ต้องมีนโยบายและกระบวนการคัดเลือกที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม เอื้อเฟื้อ สุภาพ รวดเร็ว เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้สมัคร และสามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่ได้รับ

4. ผู้สมัครได้รับทราบระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ ควรจัดช่องทางการสื่อสารให้ผู้สมัครสามารถติดต่อสอบถามเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการรับสมัครได้สะดวก

5. ผู้ที่ได้รับการคัดเลือก จะต้องได้รับแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงใดๆ ของหลักสูตรระหว่างช่วงเวลาที่เปิดรับสมัครกับการลงทะเบียน และควรได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ

6. ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องได้รับการอธิบายแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน และต้องมีการปฐมนิเทศ

7. การติดตาม ตรวจสอบ และทบทวนเกี่ยวกับการสรรหา การคัดเลือกและการลงทะเบียน นโยบายและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกและการลงทะเบียน ควรได้รับการติดตามตรวจสอบและทบทวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนภารกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ต่อไป

8. สถาบันควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาและการคัดเลือกนักศึกษา เพื่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

9. สถาบันควรมีนโยบายและกระบวนการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์ การฟ้องร้องของผู้สมัคร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรรู้จักและเข้าใจนโยบายของกระบวนการดังกล่าว

ในกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาซึ่งเป็นการคัดเลือกบุคคลที่มีความต้องการศึกษาต่อและมีจำนวนมากนั้นสถาบันอุดมศึกษา จะต้องมีความยุติธรรมและโปร่งใส ซึ่งได้มีกลุ่มคณะดำเนินงานเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้พัฒนาหลักการและระบบการคัดเลือกบุคคลที่ยุติธรรมเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความโปร่งใส สถาบันควรจัดพิมพ์และประกาศนโยบายการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา โดยมีเกณฑ์รายละเอียดของการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ พร้อมทั้งอธิบายกระบวนการรับสมัคร นอกจากนี้ควรชี้แจ้งเกี่ยวกับการให้น้ำหนักและลำดับความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถพิเศษอื่นๆ และการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกในปีก่อนๆ และข้อมูลย้อนกลับตามคำร้องขอของผู้ที่ไม่ผ่านการสมัครเข้าศึกษา

2. การใช้วิธีการประเมินที่น่าเชื่อถือและเที่ยงตรง นโยบายและกระบวนการรับบุคคลเข้าศึกษา ควรดำเนินการโดยใช้ผลการวิจัยและการปฏิบัติที่ดีที่เป็นปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาควรใช้ข้อสอบและวิธีการที่ได้แสดงให้เห็นถึงการคาดการณ์ความสำเร็จของการจัดการศึกษา หรือควรใช้วิธีการใดที่สอดคล้อง เชื่อถือได้ และเที่ยงตรง นอกจากนี้ควรตรวจสอบดูแลและประเมินความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายการคัดเลือกกับผลการศึกษาและการคงอยู่ของนักศึกษาและทบทวนนโยบายของสถาบันในประเด็นอื่น ๆ

3. การใช้วิธีที่สถาบันสามารถคัดเลือกนักศึกษาซึ่งสามารถสำเร็จการศึกษาตามความคาดหมายโดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและศักยภาพ ความสามารถของนักศึกษาในการสำเร็จหลักสูตรการศึกษาต้องเป็นเกณฑ์ที่สำคัญอันหนึ่งสำหรับการคัดเลือก ในการประเมินคุณสมบัติและศักยภาพของผู้สมัคร สถาบันอาจพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่เหมาะสมถูกต้อง ร่วมกับผลการสอบ รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา และตัวบ่งชี้ศักยภาพและความสามารถพิเศษอื่น ๆ ผู้สมัครควรได้รับการประเมินเป็นรายบุคคลและเป็นการไม่เหมาะสมหากปฏิบัติต่อผู้สมัครโดยลำเอียงเนื่องจากภูมิหลังของผู้สมัคร ในกระบวนการคัดเลือก ผู้สมัครทุกคนควรได้รับโอกาสเท่าเทียมกันในการรับข้อมูลและการปฏิบัติแบบเดียวกัน เกณฑ์การคัดเลือกไม่ควรใช้ปัจจัยการประเมินที่ไม่เหมาะสม

4. การลดอุปสรรคของผู้เรียน กระบวนการคัดเลือกควรหาวิธีการที่จะลดอุปสรรคใด ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในการรับสมัคร ซึ่งรวมถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากวิธีการใช้ในการประเมินสิ่งต่างๆ ที่ไม่เอื้อต่อผู้สมัคร เช่น ความพิการ ประเภทของคุณสมบัติของผู้สมัคร

5. การออกแบบที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพระดับสูงของโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานคัดเลือกของสถาบัน ควรออกแบบให้มีการดำเนินงานระบบการคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ

และคุณภาพระดับสูง รวมถึงการบริการอย่างมืออาชีพแก่ผู้สมัคร โครงสร้างและกระบวนการควรมีสายงานความรับผิดชอบทั่วทั้งสถาบันที่ชัดเจน และเพื่อเป็นการประกันผลการดำเนินงาน ควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน มีการฝึกบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงงานของบุคลากรทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา (อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. 2550: 13-15)

2. นโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

นโยบายและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาไว้ว่า ในแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทย ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) และระยะที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้มีการกำหนดนโยบายด้านการขยายโอกาสการเข้าสู่การศึกษาและความเท่าเทียมกันของโอกาสทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2546) ดังนี้

1. การขยายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาไปสู่ภูมิภาคให้สถาบันอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาค เพื่อการรับนักศึกษาในพื้นที่ความรับผิดชอบโดยปรับปรุงการให้บริการการศึกษาในส่วนภูมิภาคให้เหมาะสมและเป็นธรรมตามสภาพภูมิศาสตร์ ให้ดำเนินการสอบคัดเลือกที่เป็นมาตรฐานทั้งในทางปฏิบัติและทางด้านวิชาการ เพื่อความเป็นธรรมและคุณภาพการศึกษา

2. การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคให้มีการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันและความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐเป็นกรณีพิเศษ โดยส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาในส่วนภูมิภาคให้ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีเป้าหมายเพื่อขยายการรับนักศึกษาในส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ

3. การสร้างความเสมอภาคทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของบุคคลทั่วไปและกลุ่มด้อยโอกาสให้มีการปรับปรุงการสอบคัดเลือกบุคคล โดยให้มีระบบการสอบที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ก่อให้เกิดปัญหาสังคม โดยใช้สัมฤทธิผลทางการเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบการพิจารณาและเปิดโอกาสให้แก่คนพิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และเป็นไปตามศักยภาพและความสามารถของบุคคล

ในส่วนของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่เกี่ยวกับโอกาสการเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ตามมาตรา 26 ให้สถานศึกษาจัดการประเมินผู้เรียนโดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรมและการทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับและรูปแบบการศึกษา นอกจากนี้ยังให้นำผลการประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณา จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติดังกล่าว จึงมีการนำผลการเรียนเฉลี่ยระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมาใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้า

ศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเอาใจใส่ต่อการเรียนในชั้นเรียน ให้ความสำคัญกับทุกรายวิชา อันจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลได้บรรลุตามความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาและมุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ศึกษาตามความถนัดและความสนใจ เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

สำหรับปฏิญญาโลกว่าด้วยการอุดมศึกษา ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนว่า ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาและอุดมศึกษาพึงเปิดกว้างสำหรับทุกคนอย่างเท่าเทียมกันบนพื้นฐานของความสามารถ นอกจากนี้การกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของอุดมศึกษา มาตรา 3 ความเป็นธรรมในการเข้าศึกษามี ดังนี้

1. การรับบุคคลเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาควรพิจารณาจากความสามารถ ความพยายาม ความพากเพียรและความทุ่มเทของบุคคลนั้นๆ การรับเข้าศึกษาจะกระทำเมื่อไรก็ได้ตลอดชีวิต โดยพิจารณาจากทักษะที่สั่งสมมา ดังนั้น การให้โอกาสบุคคลเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องของเชื้อชาติ เพศ ภาษา ศาสนา เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม หรือความพิการร่างกาย

2. ความเป็นธรรมในการเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาควรเริ่มจากการเสริมสร้างหรือจัดระเบียบความเชื่อมโยงระหว่างอุดมศึกษากับการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงกับมัธยมศึกษา การศึกษามีหน้าที่สำคัญในการพัมนาขีดความสามารถการเรียนขั้นพื้นฐานของบุคคลจนมีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และยังต้องเปิดโอกาสสู่การใช้ชีวิตที่ไม่หยุดนิ่ง โอกาสในการเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาควรเปิดกว้างสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า หรือผู้ที่มีคุณวุฒิเหมาะสม ไม่ว่าจะอายุเท่าใดโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีตัวแปรที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อความคิดเห็นการบริการการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปรเพศ ภูมิลำเนา สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ระดับการศึกษาและกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ

เพศเป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใดๆก็ตาม จะประกอบด้วยประชากรเพศชายและประชากรเพศหญิง ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้น (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546: 79) และจากการวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงและผู้ชายจะมี

ความแตกต่างในเรื่องของความคิด ค่านิยม ทัศนคติ ทั้งนี้เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตาม และเป็นแม่บ้านแม่เรือน นอกจากนี้ ผู้หญิงยังถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย รวมถึงลักษณะต่างๆ เช่น การใช้เหตุผลผู้ชายจะใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และสามารถจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง และความแตกต่างอีกประการหนึ่งระหว่างผู้หญิงกับผู้ชาย คือ เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นผู้หญิงมักจะโทษตนเอง แต่ผู้ชายมักจะโทษอุปสรรค แต่ไม่โทษตัวเอง (ปรมะ สตะเวทิน. 2546: 113)

อารี พันธ์มณี (2544: 33) กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างทางเพศ หมายถึง ความแตกต่างในเรื่องต่างๆ ทางเพศชายและเพศหญิง ซึ่งวัฒนธรรมมีส่วนสำคัญในการกำหนดบทบาทของหญิงและชายให้แตกต่างกัน เช่น บางวัฒนธรรมถือว่า ชายเป็นช้างเท้าหน้า หญิงเป็นช้างเท้าหลัง หรือชายเป็นผู้นำหญิงเป็นผู้ตาม เป็นต้น หรือในบางวัฒนธรรมเชื่อว่าผู้ชายต้องเข้มแข็งอดทนอ่อนแอไม่ได้ ผู้หญิงเป็นผู้ที่อ่อนแอกว่า หรือผู้ชายมีโอกาสหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าผู้หญิง เพราะในบางตำแหน่งไม่เปิดให้ผู้หญิงทำงานในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านั้นเป็นการแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างเพศ โดยมีเรื่องของวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง

เบนเนต และโคเฮน (ทิพวรรณ สุวรรณประเสริฐ. 2541: 30; อ้างอิงจาก Bennett and Cohen. 1959) ได้สรุปเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงไว้ พบว่าเพศชายมีความคิดหนักแน่นมากกว่าความคิดของเพศหญิง รวมถึงมีความคิดล่วงหน้าถึงรางวัล และการลงโทษที่เป็นผลของความเหมาะสมและไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นกับตนเอง ในขณะที่เพศหญิงคิดคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับรางวัลและการลงโทษ ในฐานะเป็นผลของความเป็นมิตรหรือความเป็นศัตรูกันของสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเพศชายมักคิดถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนาให้เกิดความสำเร็จส่วนตัวในขณะสิ่งที่หญิงคิดนั้นเกี่ยวข้องกับความปรารถนาด้านความรักทางสังคมและมิตรภาพมากกว่า

สก็อต (วารุณี ภูริสินสิทธิ์. 2547: 132 อ้างอิงจาก Scott. 1988) ได้กล่าวว่า สถานภาพและบทบาทของคนเราจะอยู่ในหลายๆโครงสร้างทางสังคม ซึ่งความเป็นเพศเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างสังคม เป็นการจัดการทางสังคมของความแตกต่างระหว่างเพศในด้านต่างๆ เป็นพฤติกรรมที่ถูกเรียนรู้ทางสังคม และเป็นความคาดหวังของสังคมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเพศสองเพศ เพศหญิงเพศชายเป็นข้อเท็จจริงทางสรีระ แต่การจะกลายเป็นผู้หญิงหรือเป็นผู้ชายนั้นเป็นกระบวนการทางสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สังคมสร้างความเป็นหญิงเป็นชายในสังคมขึ้น สังคมเป็นตัวสร้างความเป็นเพศ และเป็นผู้บอกว่าเราควรปฏิบัติตัวอย่างไร คิดอย่างไร และเราควรจะคาดหวังอะไรจากผู้อื่น และเมื่อสังคมเป็นผู้กำหนดความเป็นหญิงความเป็นชาย สังคมจึงเป็นผู้คาดหวังหรือบอกว่าผู้หญิงและผู้ชายควรต้องทำตัวอย่างไรโดยสังคมกำหนดบรรทัดฐานทางเพศของผู้หญิงว่า ต้องเป็นคนรักนวลสงวนตัว ไม่มี

เพศสัมพันธ์ก่อนถึงวัยหรือเวลาอันควร เป็นต้น ซึ่งโดยหลักแล้วสังคมกำหนดว่าบทบาทของผู้หญิงต้องให้ความสำคัญกับหน้าที่ของการเป็นภรรยา และการให้กำเนิดบุตร

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบงานวิจัยที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพศกับความคิดเห็น ดังที่ เรวดี กระโหมวงศ์ (2542: 23-48) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อระบบการคัดเลือกใหม่ในกลุ่มนักเรียนผู้ปกครองและครูในโรงเรียน พบว่า นักเรียนชายและนักเรียนหญิงมีความคิดเห็นในด้านข้อมูลข่าวสาร กำหนดการ คุณสมบัติผู้สมัครสอบ การเลือกคณะ การคิดคะแนน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ปฐมพร กิจวรรณี (2552: 77) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของระบบแอดมิชชั่นของนักเรียนช่วงชั้นที่ 4 เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศชายและเพศหญิงได้รับผลกระทบด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิศสมัย เพียรเจริญ (2551 :123) ที่ได้ศึกษาลักษณะของนักศึกษาและเหตุผลที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2551 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นารี รมย์นุกูล (2547: 95) ศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

อภิญญา เผือกทอง (2550: 61) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังครอบครัว ซึ่งหากมีปัจจัยดังกล่าวต่างกันก็จะส่งผลให้ค่านิยม ความคิด ความเชื่อตลอดจนพฤติกรรมแตกต่างกันด้วย โดยสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวต่างกันย่อมมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อตลอดจนพฤติกรรมที่ต่างกัน ซึ่งทฤษฎีทางสังคมวิทยาได้ยอมรับอิทธิพลของครอบครัวที่มีต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไป และถือว่าครอบครัวเป็นสังคมแรกของบุคคล คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิด มีอุดมการณ์และค่านิยมต่อสิ่งต่างๆแตกต่างกันไปด้วย (ปร

มะ สตะเวทิน. 2546: 114) นอกจากนี้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม สามารถดูจากอาชีพ รายได้และภูมิหลังของครอบครัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแสดงถึงการมีศักยภาพในการดูแลตนเอง และบ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายการบริโภคข่าวสาร การรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. 2551: ออนไลน์)

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบงานวิจัยที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของรายได้กับความคิดเห็น ดังที่ ศศิธร วงศ์หน่อน้อย (2554: 62) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหอประชุมธำรงบัวศรี มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอประชุมธำรงบัวศรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท โดยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอประชุมธำรงบัวศรี มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

กนกทิพย์ เรียบเรียง (2553: 67) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันไม่แตกต่างกัน

ภานุมาศ ฉัตรพิทักษ์โชค (2554: 52) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. ระดับการศึกษาและกลุ่มสาขาวิชา

การศึกษาหรือความรู้เป็นอิทธิพลหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกัน ระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ รสนิยม ค่านิยมและความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเข้าใจในเรื่องต่างๆ เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง (ปรมะ สตะเวทิน. 2546: 114) นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบงานวิจัยที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มสาขาวิชากับความคิดเห็น ดังที่ นิวัตน์ วรสาร (2550: 135) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชา

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในองค์ประกอบด้านการเรียนการสอนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านหลักสูตร ด้านนิสิต ด้านการวัดและประเมินผล นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างจากนิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และในด้านกระบวนการเรียนการสอน นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นแตกต่างจากนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนองค์ประกอบด้านกิจกรรมพัฒนานิสิตโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

กุลนันท์ แซ่ลิ้ม (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง พบว่านิสิตในกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นแตกต่างกับนิสิตกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในด้านการบริการและด้านการจัดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในด้านกระบวนการรับสมัครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิญญา เผือกทอง (2550: 62-63) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสริมศรี สามารถกิจ (2551: 55) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า นิสิตที่ศึกษาในคณะ/วิทยาลัยที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่านิสิตคณะศึกษาศาสตร์ นิสิตคณะศิลปกรรมศาสตร์ และนิสิตคณะเทคโนโลยีทางทะเลมีความคิดเห็นต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างจากนิสิตวิทยาลัยอัญมณี โดยนิสิตทั้ง 3 คณะมีความคิดเห็นว่าระบบการบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายมีความเหมาะสมมากกว่านิสิตวิทยาลัยอัญมณี

4. ภูมิลำเนา

ประเทศไทยมีสภาพภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคและคนในแต่ละพื้นที่ก็ได้สร้างสรรค์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาให้สอดคล้องกับท้องถิ่นที่ตนอยู่ รวมถึงความแตกต่างทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเชื่อ และพฤติกรรมของคนไทยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับคน คนกับสิ่งแวดล้อม และคนกับสิ่งเหนือธรรมชาติ ของแต่ละพื้นที่ คนในแต่ละพื้นที่จึงมีการศึกษาเรียนรู้เพื่อความอยู่รอดของบุคคล ชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นความรู้ที่ผ่านการรวบรวม ปรับปรุง และได้ถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง ซึ่งความรู้ ความสามารถ ความเชื่อรวมถึงวัฒนธรรมจะมีความสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม วิถีชีวิตและนำมาใช้ในการพัฒนาชีวิตหรือแก้ไขปัญหาได้ ความแตกต่างทางด้านภูมิศาสตร์ยังส่งผลต่อลักษณะความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ความเชื่อ และประเพณี กลุ่มคนที่มีความคิด ความเชื่อแบบเดียวกันหรือมีการใช้ภาษาพูด การแต่งกาย การนับถือศาสนาเดียวกัน ย่อมจะตั้งถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่เดียวกันและมีวิถีชีวิต วัฒนธรรมประเพณีที่คล้ายคลึงกัน สภาพภูมิศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติที่ต่างกัน รวมถึงความเคยชินและการปฏิบัติที่สืบทอดต่อ ๆ กันมา มีผลต่อความแตกต่างในด้านการดำรงชีวิต การสร้างสรรค์วัฒนธรรมและภูมิปัญญา (อารี จำปากลาย; และอารีย์ พรหมโม้. 2550: 25-27)

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบงานวิจัยที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของภูมิลำเนาที่มีส่วนต่อความคิดเห็น ดังที่ พิศสมัย เพียรเจริญ (2551 :123) ที่ได้ศึกษาลักษณะของนักศึกษาและเหตุผลที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่าปัจจัยด้านภูมิลำเนามีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2551 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุนันท์ แซ่ลิ้ม (2554: 54) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง พบว่า นิสิตที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง โดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

วัฒนา อุทธา (2550: 62) ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพการให้บริการของงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดอื่นๆ พิจารณาถึงสภาพการให้บริการของงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

อาจสรุปได้ว่าจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะประชากร อาจจะมีความต้องการ ความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องต่างๆที่แตกต่างกันด้วย และอาจสรุปได้ว่า เพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา และสถานะทางเศรษฐกิจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในการให้บริการแตกต่างกัน

5. บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. ประวัติความเป็นมา

วิจิตร ศรีสุพรรณ (2546: อัดสำเนา) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นแม่บทในการจัดการศึกษาที่ยึดหลักว่าต้องเป็นการศึกษาตลอดชีวิต ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ให้มีการพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและต้องจัดให้ผู้เรียนเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ การจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญโดยจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฯลฯ และรัฐต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย สาระสำคัญในการจัดการศึกษาเหล่านี้เป็นปัจจัยหลักให้ประชาชนเข้าสู่ระบบการศึกษาได้มากขึ้นกว่าเดิม และกำหนดให้ระบบการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จะส่งผลให้ผู้เรียนที่ไม่สามารถเข้าศึกษาในระบบสามารถเข้ารับการศึกษานอกระบบ หรือตามอัธยาศัยได้ตามความสนใจและความสะดวก ทั้งนี้สถานศึกษาต้องจัดการประเมินผู้เรียนโดยพิจารณาจากพัฒนาการด้านอื่นๆของผู้เรียนควบคู่กับการทดสอบและต้องใช้วิธีการที่หลากหลายในการจัดสรรโอกาสเข้าศึกษาต่อทุกระดับและรูปแบบการศึกษาจากความซับซ้อนและหลากหลายในการจัดการศึกษาต่างรูปแบบ การมอบอำนาจสู่เขตพื้นที่ตลอดจนการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน กระทรวงศึกษาธิการจึงมีบทบาทสำคัญในการกำกับติดตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อคงไว้ซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติ

นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ยังกำหนดให้มีการเทียบโอนผลการเรียนจากการศึกษาของทุกระบบการศึกษา การเทียบโอนจึงต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมเชื่อถือได้ มีมาตรฐานและโปร่งใสที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถนำผลการเรียนที่สะสมไว้มาเทียบโอนผลการเรียนในระหว่างรูปแบบเดียวกันหรือต่างรูปแบบได้ไม่ว่าจะเป็นผลการเรียนจากสถานศึกษาเดียวกันหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งจากการเรียนรู้นอกระบบ ตามอัธยาศัย การฝึกอาชีพหรือจากประสบการณ์การทำงานสามารถเทียบโอนได้ ฉะนั้นเพื่อให้การจัดการศึกษาของประเทศไทยสมบูรณ์บรรลุความมุ่งหมายแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงจำเป็นต้องจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษา

แห่งชาติ เพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระในรูปองค์การมหาชน เพื่อศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบ วิธีการทดสอบและพัฒนาเครื่องมือมาตรฐานสำหรับการวัดการประเมินผลทางวิชาการและวิชาชีพ และการทดสอบทางการศึกษา บริการทดสอบวัดความรู้ความสามารถ การทดสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ การพัฒนาบุคลากรด้านการวัดและประเมินผล รวมถึงการเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ เพื่อให้องค์กรดังกล่าวมีความคล่องตัว และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยร่วมกันทำงานในลักษณะบูรณาการรวมศูนย์และประสานงานกัน เพื่อความรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยความเร่งด่วนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ

2. บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2548 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2548 ให้จัดตั้งองค์การมหาชนขึ้น เรียกว่า สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เรียกโดยย่อว่า “สทศ” และให้ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “National Institue of Educational Testing Service (Public Organization)” เรียกโดยย่อว่า “NIETS” ให้สถาบันมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย พัฒนา และให้บริการทางการประเมินผลทางการศึกษาและทดสอบทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยให้สถาบันมีอำนาจหน้าที่หลัก ดังนี้

1. จัดทำระบบ วิธีการทดสอบ และพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษา

2. จัดการประเมินผลการจัดการศึกษา และการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทดสอบทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

3. จัดการทดสอบทางการศึกษา บริการสอบวัดความรู้ความสามารถ และการสอบวัดมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ ผลที่ได้นำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเทียบระดับ และเทียบโอนผลการเรียนที่มาจากการศึกษาในระบบเดียวกัน

4. จัดการศึกษาวิจัย และเผยแพร่นวัตกรรมด้านการทดสอบทางการศึกษา เผยแพร่เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา

5. เป็นศูนย์กลางข้อมูลการทดสอบทางการศึกษา สนับสนุน และให้บริการผลการทดสอบแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

6. พัฒนาและส่งเสริมวิชาการด้านการทดสอบและประเมินผลทางการศึกษา พัฒนาบุคลากรด้านการทดสอบและประเมินผล ติดตามและประเมินผลคุณภาพบัณฑิต การรับรองมาตรฐานของระบบ วิธีการ เครื่องมือวัดของหน่วยงานด้านการประเมินผลและทดสอบทางการศึกษา

7. เป็นศูนย์กลางความร่วมมือด้านการทดสอบทางการศึกษาทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

ในการดำเนินการให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้กับนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ผู้บริหารสถานศึกษา มหาวิทยาลัยและสังคมให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ประโยชน์ และระบบการบริหารจัดการ และการดำเนินการรวมทั้งกระบวนการทดสอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สังคมโดยส่วนรวม ในการดำเนินการของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ ต้องตระหนักสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพของข้อสอบต้องได้มาตรฐาน
2. กระบวนการการรักษาความลับของข้อสอบทุกขั้นตอน
3. มีระบบการป้องกันการทุจริตทุกๆขั้นตอน และมาตรการการลงโทษ
4. มีความยุติธรรมในการจัดสอบ เช่น การสอบให้กับผู้พิการทางสายตา การสอบให้กับนักเรียนที่เรียน 2 ภาษา ให้สอดคล้องกับสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน
5. มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การให้บริการข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผลที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ
6. มีระบบการติดตาม การเฝ้าระวังความไม่ปกติ ของคะแนนสอบแต่ละครั้ง

บทบาทหน้าที่ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการตามภารกิจโดยจัดการทดสอบในประเภทต่าง ดังนี้

1. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test : O - NET)
2. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ การศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-Formal National Education Test : N - NET)
3. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ด้านอิสลามศึกษา (Islamic National Educational Test : I - NET)
4. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ด้านอาชีวศึกษา (Vocational National Educational Test : V - NET)

5. การจัดการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติระดับอุดมศึกษา (University National Education Test : U - NET)

6. การทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude Test/Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT)

7. การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพระพุทธศาสนา (Buddhism National Education Testing : B - NET)

3. การทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude Test/Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT)

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (2556: 12) ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ได้มีมติให้เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบในการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา (Admissions) ในปีการศึกษา 2553 จากเดิมที่กำหนดให้ใช้คะแนน การทดสอบทางการศึกษาขั้นสูง (A-NET) ซึ่งจัดสอบโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นการใช้ผลการสอบวิชาความถนัดทั่วไป และความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพแทน และเห็นควรให้จัดหาหน่วยงานกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดการให้บริการการทดสอบ ดังนั้น ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย จึงได้ขอความร่วมมือจากสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นผู้ให้บริการจัดการทดสอบดังกล่าว

GAT (General Aptitude Test) การทดสอบวิชาความถนัดทั่วไป รหัสวิชา 85 คือ การวัดศักยภาพในการเรียนในมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ มี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ ความสามารถในการอ่าน/การเขียน/การคิดวิเคราะห์/และการแก้โจทย์ปัญหา

ส่วนที่ 2 คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย

- Speaking and Conversation
- Vocabulary
- Stucture and Writing
- Reading Comprehension

PAT (Professional and Academic Aptitude Test) การทดสอบวิชาความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ คือ ความรู้ที่เป็นพื้นฐานที่จะเรียนต่อในวิชาชีพนั้นๆกับศักยภาพที่จะเรียนในวิชาชีพนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จ มี 7 วิชา

PAT 1 ความถนัดทางคณิตศาสตร์ (รหัสวิชา 71)

PAT 2 ความถนัดทางวิทยาศาสตร์ (รหัสวิชา 72)

PAT 3 ความถนัดทางวิศวกรรมศาสตร์ (รหัสวิชา 73)

PAT 4 ความถนัดทางสถาปัตยกรรมศาสตร์ (รหัสวิชา 74)

PAT 5 ความถนัดทางวิชาชีพครู (รหัสวิชา 75)

PAT 6 ความถนัดทางศิลปกรรมศาสตร์ (รหัสวิชา 76)

PAT 7 ความถนัดทางภาษาต่างประเทศ ประกอบด้วย

PAT 7.1 ความถนัดทางภาษาฝรั่งเศส (รหัสวิชา 77)

PAT 7.2 ความถนัดทางภาษาเยอรมัน (รหัสวิชา 78)

PAT 7.3 ความถนัดทางภาษาญี่ปุ่น (รหัสวิชา 79)

PAT 7.4 ความถนัดทางภาษาจีน (รหัสวิชา 80)

PAT 7.5 ความถนัดทางภาษาอาหรับ (รหัสวิชา 81)

PAT 7.6 ความถนัดทางภาษาบาลี (รหัสวิชา 82)

ด้านประชาสัมพันธ์

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (2555: 6-8) การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การทดสอบ แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสารการทดสอบ

1.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับข่าวสารการทดสอบ

1.2 มีระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการทดสอบ

1.3 มีการเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบที่อาจมีการสอบถามจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4 มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการทดสอบให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ผ่านสื่อเป็นระยะ ๆ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์การทดสอบ

2.1 มีระบบการบริหารการประชาสัมพันธ์การทดสอบ

2.2 มีการผลิตเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำวิดีทัศน์ และคู่มือการจัดสอบที่ระบุข้อมูลและกระบวนการทดสอบอย่างชัดเจน เกี่ยวกับการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติต่าง ๆ

2.3 มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ที่ระบุวัตถุประสงค์ของการทดสอบและระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการทดสอบทางเว็บไซต์ของ สทศ. และเว็บไซต์ต่าง ๆ ทาง SMS สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

2.4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับวัน เวลาสอบ จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทดสอบ สถานที่สอบและวิธีการทำข้อสอบให้ผู้เข้าสอบรับทราบล่วงหน้าเป็นระยะ

2.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อปฏิบัติระเบียบการเข้าห้องสอบที่ระบุอย่างชัดเจนเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้ในการเข้าสอบ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำข้อสอบ และระบุสิ่งที่ไม่อนุญาตให้นำเข้าห้องสอบ

2.6 มีการประชาสัมพันธ์บทลงโทษหรือข้อปฏิบัติ กรณีที่ผู้เข้าสอบทำการทุจริต หรือการปฏิบัติใดๆที่ผิดระเบียบการเข้าสอบ

3. ด้านระบบการให้บริการ

3.1 มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในแต่ละขั้นตอน

3.2 มีการกำหนดระบบการให้บริการ

3.3 มีการใช้เทคโนโลยีการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการจัดทำ Frequently Asked Questions (FAQ) บนเว็บไซต์ สทศ.

3.4 มีการประกาศแจ้งข้อสนเทศต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางดังนี้

- ติดประกาศในสนามสอบ
- ติดประกาศในสถานที่ราชการที่เกี่ยวข้อง
- ประกาศในเว็บไซต์

3.5 มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (call center) ตู้รับเรื่องข่าวสาร และจดหมาย

4. ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 มีการกำหนดหน่วยงานและมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

4.2 มีระเบียบการปฏิบัติ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

4.3 มีความหลากหลายของช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (call center) ตู้รับข่าวสาร

ด้านการจัดสอบ

ด้านกระบวนการจัดการทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการนั้นประกอบไปด้วย ช่องทางและวิธีการสมัคร กำหนดเวลาการเปิดรับสมัคร ค่าใช้จ่ายและช่องทางในการชำระเงิน หลักฐานที่ใช้ในการสอบ กระบวนการจัดสอบที่สนามสอบ และข้อปฏิบัติของผู้เข้าสอบในวันสอบ ซึ่งในด้านการจัดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีขั้นตอนในการดำเนินการจัดสอบ ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสมัครสอบ

ผู้สมัครสอบต้องดำเนินการสมัครสอบผ่านอินเตอร์เน็ต โดยเข้าเว็บไซต์ www.niets.or.th ตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเข้าระบบ เข้าระบบ GAT/PAT ตรงหน้าหลักของเว็บไซต์ และเลือกหัวข้อเข้าสู่ระบบสำหรับผู้สมัครสอบ

ขั้นตอนที่ 2 การลงทะเบียน ผู้สมัครสอบที่ยังไม่ได้ลงทะเบียน เพื่อรับรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าระบบ ให้เลือกเมนูลงทะเบียน (รายใหม่) ดำเนินการกรอกข้อมูลส่วนตัว และกำหนดรหัสผ่านตามขั้นตอนจนได้รหัสผู้ใช้งาน 10 หลัก (ผู้สมัครสอบต้องใช้ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าระบบเพื่อการทำทุกรายการ และถือเป็นข้อมูลเฉพาะของผู้สมัครสอบเอง ดังนั้น กรุณาบันทึกและเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เพื่อประโยชน์ของผู้สมัครสอบเอง)

ขั้นตอนที่ 3 การสมัครสอบ ผู้สมัครสอบต้องการสมัครสอบให้ดำเนินการ ดังนี้

1. เลือกเมนู เข้าระบบ (รายเก่าหรือผู้ลงทะเบียนแล้ว) โดยใช้รหัสผู้ใช้งาน เลขประจำตัวประชาชน และรหัสผ่าน (ใส่รหัสผิด 3 ครั้ง ระบบจะล็อคอัตโนมัติ ต้องติดต่อ สทศ.)

2. เมื่อเข้าระบบแล้ว ผู้สมัครสอบจะต้องตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏให้ถูกต้องก่อนดำเนินการสมัครสอบ

3. เลือกเมนู สมัครสอบและเลือกวิชาที่ต้องการสมัครสอบ (วิชาความถนัดทางภาษาต่างประเทศ PAT 7 เลือกสอบได้วิชาเดียวเท่านั้น เนื่องจากสอบในวันและเวลาเดียวกัน)

4. เลือกเขต/อำเภอ และจังหวัดที่จะไปสอบตามวันสอบ

ผู้สมัครสอบที่ประสงค์จะสอบในกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี หรือจังหวัดปทุมธานี ให้กดเลือกเขต/อำเภอ และจังหวัดที่ต้องการ หลังการชำระเงินแล้ว ต้องเข้ามาเลือกโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาที่จัดเป็นสนามสอบอีกครั้งในระบบตามขั้นตอนที่ 5 การเลือกสนามสอบ

ผู้สมัครสอบที่ประสงค์จะสอบในจังหวัดอื่น นอกจากกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี หรือจังหวัดปทุมธานี ให้กดเลือกอำเภอและจังหวัดตามที่ต้องการ สทศ.จะจัดสนามสอบให้ตามอำเภอที่ผู้สมัครสอบระบุไว้ ในกรณีที่มีการยุบสนามสอบในบางอำเภอเนื่องจากมีผู้สมัครสอบจำนวนน้อย สทศ.จะจัดสนามสอบให้ในอำเภอใกล้เคียง

หลังจากเลือกจังหวัด และอำเภอที่ประสงค์จะไปสอบและชำเงินแล้ว ผู้สมัครสอบสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเลือกสนามสอบได้ตามกำหนดระยะเวลาการเลือกสนามสอบ

5. ตรวจสอบข้อมูลการสมัครสอบ และการเลือกเขต/อำเภอ และจังหวัดที่จะไปสอบอีกครั้งก่อนยืนยันการสมัครสอบ

ขั้นตอนที่ 4 การพิมพ์ใบจ่ายเงิน เมื่อยืนยันการสมัครสอบแล้ว ให้เข้าเมนู พิมพ์ใบจ่ายเงิน พิมพ์ใบจ่ายเงินนำไปชำระเงินค่าสมัครสอบ GAT/PAT วิชาละ 140 บาท (ค่าสมัครสอบรวมภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 แล้ว แต่ยังไม่รวมค่าธรรมเนียมของผู้รับบริการชำระเงิน เป็นเงิน 10 บาท) ผู้สมัครสอบสามารถชำระเงินได้ที่ผู้รับบริการชำระเงินตามที่ สทศ. กำหนด

หลังจากชำระเงินแล้ว เพื่อประโยชน์ของผู้สมัครสอบเอง ผู้สมัครสอบต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบเสร็จรับเงิน หรือใบชำระเงินส่วนบนที่ผู้ให้บริการรับชำระเงินคืนมา และโปรดเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานยืนยันการชำระเงิน ข้อมูลการชำระเงินของผู้สมัครสอบจะส่งเข้าระบบ GAT/PAT ส่วนบุคคล ดังนั้น ผู้สมัครสอบต้องเข้าระบบ GAT/PAT อีกครั้ง เพื่อตรวจสอบสถานะการชำระเงิน หากสถานะไม่เปลี่ยนภายใน 2 วัน ให้รีบติดต่อ สทศ. ทันที สทศ. จะไม่คืนเงินค่าสมัครสอบไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกสนามสอบ (สำหรับผู้สมัครสอบที่ประสงค์จะสอบในกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดนนทบุรี หรือจังหวัดปทุมธานี) ผู้สมัครสอบที่ประสงค์จะสอบในกรุงเทพมหาคร จังหวัดนนทบุรี หรือจังหวัดปทุมธานี หลังการชำระเงินแล้ว ต้องเข้ามาระบุโรงเรียนหรือสถาบันการศึกาที่จัดเป็นสนามสอบอีกครั้ง หากผู้สมัครสอบไม่ได้เข้ามาระบุสนามสอบไว้ สทศ.จะจัดสนามสอบให้ผู้สมัครสอบตามเขต/อำเภอที่ระบุไว้ตอนสมัครสอบ หรือหากสนามสอบตามเขต/อำเภอที่เลือกไว้เต็ม สทศ.จะจัดสนามสอบให้ผู้สมัครสอบตามเขต/อำเภอที่ใกล้เคียง หรือยังมีที่ว่างอยู่ ผู้สมัครสอบไม่จำเป็นต้องเลือกสนามสอบในจังหวัดอื่น หากไม่ได้ประสงค์จะไปสอบในจังหวัดนั้นๆ

หลังจากระบุโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาที่จัดเป็นสนามสอบแล้ว ผู้สมัครสอบสามารถเปลี่ยนสนามสอบได้ตามกำหนดระยะเวลาการเลือกสนามสอบ และสนามสอบนั้นจะต้องยังมีที่ว่างเหลืออยู่

การสมัครสอบของผู้สมัครสอบจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์ต่อเมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนการสมัครสอบและอยู่ในระยะเวลาที่ สทศ.กำหนด หากผู้สมัครสอบมีปัญหาในการดำเนินการใดๆ ให้รีบติดต่อ สทศ.ทันที สทศ.จะพิจารณาและดำเนินการแก้ไขให้เฉพาะผู้สมัครสอบที่ดำเนินการตามกำหนดระยะเวลา และเป็นไปตามขั้นตอนเท่านั้น

2.2 การเตรียมตัวก่อนการสมัครสอบ GAT/PAT

2.2.1 ต้องทราบว่าคณะ และมหาวิทยาลัยที่ต้องการเข้านั้นใช้คะแนน GAT/PAT หรือไม่ และต้องการคะแนนวิชาใด เพื่อที่จะได้เลือกสมัครสอบเฉพาะวิชาที่ต้องใช้เท่านั้น โดยสามารถหาข้อมูลได้จากเว็บไซต์ www.cuas.or.th หรือเว็บไซต์ของคณะและมหาวิทยาลัยต่างๆ

2.2.2 ต้องตรวจสอบคุณสมบัติของตนเองว่าถูกต้องตรงตามที่ สทศ. กำหนด

2.2.3 ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและเงื่อนไขในการสมัครสอบ ก่อนดำเนินการสอบ

2.2.4 ต้องจดหรือจำ และเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) เป็นความลับ เพราะจะมีผู้ไม่หวังดีเข้ามาแก้ไขข้อมูลของท่านในระบบส่วนบุคคลของผู้สมัครสอบได้

2.2.5 ต้องดำเนินการสมัครสอบให้เสร็จสิ้นทุกขั้นตอนการสมัครสอบที่กำหนดตามระยะเวลาที่ระบุ หากมีปัญหาใดๆในการสมัครสอบให้รีบติดต่อ สทศ.ทันทีในระยะเวลาที่กำหนด

2.3 การเตรียมตัวก่อนการสอบ

2.3.1. เข้าระบบเพื่อตรวจสอบกำหนดการสอบ เลขที่นั่งสอบและสถานที่สอบก่อนการสอบ (ไม่จำเป็นต้องพิมพ์ใบแสดงข้อมูลเลขที่นั่งสอบ และสถานที่สอบจากเว็บไซต์) และควรเดินทางไปสำรวจสนามสอบก่อนวันสอบ

2.3.2. ศึกษาทำความเข้าใจประกาศ ข้อปฏิบัติสำหรับผู้เข้าสอบ ดังนี้

2.3.2.1 ห้ามผู้เข้าสอบที่ไปผิดสนามสอบ เข้าห้องสอบ

2.3.2.2 ห้ามผู้เข้าสอบที่ไปสายเกิน 30 นาทีหลังจากเวลาสอบเข้าห้องสอบ

2.3.2.3 ห้ามผู้เข้าสอบที่ไม่มีเลขที่นั่งสอบ เข้าห้องสอบ

2.3.2.4 ห้ามผู้เข้าสอบที่ไม่มีหลักฐานแสดงตน (บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวนักเรียนที่มีรูปถ่าย หรือบัตรที่ออกโดยทางราชการที่มีรูปถ่ายตัวจริงและยังไม่หมดอายุ) เข้าห้องสอบ

2.3.2.5 ห้ามผู้เข้าสอบนำเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารใดๆ ทุกชนิดเข้าห้องสอบโดยเด็ดขาด

2.3.2.6 ห้ามผู้เข้าสอบออกจากห้องสอบก่อนหมดเวลาสอบ

2.3.2.7 ห้ามผู้เข้าสอบนำนาฬิกาที่ไม่ใช่นาฬิกาที่ใช้ดูเวลาเท่านั้น เข้าห้องสอบ

2.3 สิ่งที่ต้องเตรียมไปในวันสอบ

2.3.1 เตรียมบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวนักเรียนที่มีรูปถ่ายหรือบัตรที่ออกโดยทางราชการที่มีรูปถ่ายตัวจริงและยังไม่หมดอายุ

2.3.2 เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบ คือ ปากกา ดินสอดำ 2B กบเหลาดินสอและยางลบ

2.3.3 สำหรับผู้เข้าสอบวิชาความถนัดทางสถาปัตยกรรมศาสตร์ (PAT 4) ส่วนที่เป็นข้อสอบอัตนัย ให้ใช้ดินสอดำ 2B หรือปากกา ส่วนที่เป็นการเขียนลายเส้นสามารถใช้ชนิดของดินสอและปากกาตามความถนัด แต่ไม่ควรใช้ปากกาที่หมึกซึมถึงกระดาษคำตอบด้านหลัง

2.4 การเตรียมตัว ณ วันสอบ และการทำการสอบ

2.4.1. ควรเดินทางไปถึงสนามสอบ ก่อนการสอบประมาณ 1 ชั่วโมง

2.4.2. ผู้มีสิทธิ์สอบที่เป็นนักเรียนและนักศึกษา ให้แต่งกายด้วยเครื่องแบบนักเรียน/นักศึกษา สำหรับบุคคลทั่วไปแต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย (ห้ามใส่เสื้อยืด กางเกงหรือกระโปรงยีนส์ รองเท้าแตะ)

2.4.3. เตรียมบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรบัตรประจำตัวนักเรียนที่มีรูปถ่าย หรือบัตรที่ออกโดยทางราชการที่มีรูปถ่ายตัวจริงและยังไม่หมดอายุ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบที่สามารถนำเข้าห้องสอบได้

2.4.4. เมื่อถึงสนามสอบให้ตรวจสอบรายชื่อผู้เข้าสอบ และแผนผังห้องสอบที่ประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสนามสอบและหน้าห้องสอบ สนามสอบจะอนุญาตให้ผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบได้ก่อนเวลาสอบ 15 นาที

2.4.5. เมื่อผู้เข้าสอบเข้าห้องสอบ ต้องดำเนินการ ดังนี้

2.4.5.1 ตรวจสอบกระดาษคำตอบว่าข้อมูลในกระดาษคำตอบของตนเองถูกต้องหรือไม่ เนื่องจาก สทศ. ได้พิมพ์ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก เลขที่นั่งสอบ วิชาสอบ ห้องสอบ สนามสอบ วันเวลาการสอบ ในกระดาษคำตอบของผู้เข้าสอบเรียบร้อยแล้ว หากมีผิดพลาดให้แจ้งกรรมการคุมสอบ

2.4.5.2 เซ็นชื่อบนกระดาษคำตอบ และในใบเซ็นชื่อ (กรรมการคุมสอบจะให้ลงลายมือชื่อหลังเวลาสอบผ่านไป 30 นาที) ลายมือชื่อทั้งสองแห่งต้องตรงกัน

2.4.5.3 เขียนชื่อ นามสกุล และเลขที่นั่งสอบ ลงบนแบทดสอบ

2.4.5.4 เมื่อกรรมการคุมสอบอนุญาตให้ผู้เข้าสอบลงมือทำแบบทดสอบ ก่อนทำควรอ่านคำแนะนำให้เข้าใจถึงวิธีการตอบ และตรวจสอบว่าได้แบบทดสอบครบสมบูรณ์ทุกหน้า

2.4.5.5 ระบายคำตอบลงในกระดาษคำตอบ การระบายคำตอบต้องระบายให้เต็ม ถ้าจะลบต้องลบให้สะอาด เมื่อทำเสร็จให้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนั่งจนหมดเวลาการสอบ ห้ามออกจากห้องสอบก่อนหมดเวลาสอบ และระวังอย่าให้กระดาษคำตอบเลอะ หรือเปรอะเปื้อน หรือปลิวออกนอกหน้าต่าง

2.4.5.6 เมื่อหมดเวลาสอบให้ส่งกระดาษคำตอบ และแบบทดสอบให้กรรมการคุมสอบ ห้ามนำกระดาษคำตอบและแบบทดสอบออกจากห้องสอบโดยเด็ดขาด

ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล

มาตรฐานการรายงานผลและการนำผลไปใช้ จุดมุ่งหมาย 1) เพื่อให้การรายงานผลมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ 2) เพื่อให้การนำผลการทดสอบไปใช้เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นธรรม

1. ระบบการรายงานผลการทดสอบ

1.1 มีการให้รายละเอียดในการรายงานผลที่ตรงกับความต้องการในระดับที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจได้

1.2 มีการระบุเหตุผลในการเลือกลักษณะของคะแนนที่ใช้ในการรายงานผล

1.3 มีคำอธิบายความหมายของคะแนนอย่างชัดเจน

1.4 มีรูปแบบในรายงานผลที่ตรงตามจุดประสงค์ของการทดสอบ สื่อความ ชัดเจนและเหมาะสมต่อการนำไปใช้

1.5 มีการเปรียบเทียบคะแนนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในกรณีของการรายงานผลการทดสอบที่สถานการณ์ของการทดสอบมีความแตกต่างกัน เช่น ข้อสอบ กลุ่มผู้สอบ

1.6 มีการระบุระยะเวลาในการนำผลการทดสอบไปใช้

1.7 มีคำเตือนสำหรับผู้อ่านผลการทดสอบ ถ้ามีข้อมูลในการรายงานผลที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน

2. ระบบและมาตรการเผยแพร่ผลการทดสอบ

2.1 มีการประชาสัมพันธ์ผลการทดสอบที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และประชากรของการทดสอบ

2.2 มีการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารหลายช่องทางในการเผยแพร่ผลการทดสอบ

2.3 มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของผู้มีสิทธิในการเผยแพร่ผลการทดสอบ

2.4 มีการสร้างระบบการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผลการทดสอบ

2.5 มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ผลการทดสอบ

2.6 มีการเตรียมความพร้อมในการให้ข้อมูลที่คาดว่าจะมีการสอบถามจากผู้มีส่วนได้เสีย

3. ระบบการเปิดเผยข้อมูลผลการทดสอบ

3.1 มีระเบียบชัดเจนในการเปิดเผยผลการทดสอบ ระบุสิทธิในการขอดูผลและระดับการเปิดเผยข้อมูลและสิทธิในการใช้ผล

3.2 มีการระบุระดับและขอบเขตในการเปิดเผยข้อมูล (จะให้รู้อะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด)

3.3 มีคู่มือแนะนำวิธีการขอดูผลการทดสอบรายบุคคล

4. ขอบเขตของการนำผลไปใช้

4.1 มีการจัดทำข้อกำหนดขอบเขตและระยะเวลาการนำผลคะแนนไปใช้

4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตของการใช้ผลคะแนน

5. ระบบการติดตามและตรวจสอบ

5.1 มีการระบุการดำเนินการที่ถูกต้องและรวดเร็วในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการรายงานผลการทดสอบ

5.2 มีการระบุการดำเนินการแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ หากมีการนำผลการทดสอบไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง

5.3 มีการระบุวิธีการยับยั้งการนำผลการทดสอบไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง

5.4 มีการระบุวิธีการร้องเรียนการนำผลการทดสอบไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง

เมื่อ สทศ.ประกาศผลคะแนนการสอบ GAT/PAT ผ่านทางเว็บไซต์เป็นที่เรียบร้อย ผู้สมัครสอบสามารถตรวจสอบผลคะแนน โดยใช้ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ในการเข้าระบบเพื่อตรวจสอบ คะแนน GAT/PAT มีอายุ 2 ปี (นับจากวันที่สอบ) สำหรับการขอใบรายงานผลการสอบ สามารถดำเนินการได้ 3 วิธี คือ

วิธีที่ 1 ขอใบรายงานผลผ่านระบบ E-SCORE ทางเว็บไซต์ สทศ. www.niets.or.th

วิธีที่ 2 ขอใบรายงานผลด้วยตนเองที่ สทศ.

วิธีที่ 3 ขอใบรายงานผลทางไปรษณีย์ โดยส่งแบบคำร้อง (ดาวน์โหลดหน้าเว็บไซต์) พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน ตั๋วแลกเงิน ค่าธรรมเนียมเป็นเงิน 20 บาท/แผ่น) ซองเปล่าสำหรับใส่ใบรายงานผลติดแสตมป์ จ่าหน้าซองถึงตนเอง

ดังนั้น ในการบริการการทดสอบความถนัดทั่วไปและความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (General Aptitude Test/Professional and Academic Aptitude Test : GAT/PAT) ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) อาจสรุปขั้นตอนกระบวนการ ได้ดังนี้ 1) ด้านการการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความหลากหลายของช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่น ทางเว็บไซต์ สายด่วน (call center) 2) ด้านการจัดสอบ ระบบในการสมัครสอบ การใช้งานระบบ เช่น สถานที่สอบ กรรมการคุมสอบ ลักษณะข้อสอบและกระดาษคำตอบ วันและเวลาในการสอบ ระเบียบและข้อปฏิบัติในการสอบ และ 3) ด้านการประกาศผลสอบและตรวจสอบผล รวมถึงการรับทราบผลคะแนน ระบบการประกาศคะแนน การเข้าถึงข้อมูลและความรวดเร็วในการประกาศผล และขั้นตอนการขอรายงานผลคะแนน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

อรุณพร เนียมสุวรรณ (2549: 161-164) ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครในการสอบระบบแอดมิชชั่น พบว่าการสอบทำให้นักเรียนต้องเตรียมตัวในการสอบมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการเรียนรู้ในชั้นเรียนของนักเรียน ผู้ปกครองและครูในโรงเรียนต้องการให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น

อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ (2550: 148-149) ศึกษาเรื่องการรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ด้านการดำเนินการจัดสอบของสถาบัน/มหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนประเมินโดยรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มประเมินว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครสอบคัดเลือกผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบัน/มหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานของกรรมการคุมสอบในการป้องกันการทุจริตในห้องสอบ และการปฏิบัติงานของกรรมการคุมสอบตามระเบียบปฏิบัติในการสอบ เช่น การตรงต่อเวลา การแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ประเด็นที่ประเมินว่า การดำเนินงานยังไม่เหมาะสม ได้แก่ การรับสมัครสอบทางไปรษณีย์ ค่าสมัครสอบเข้าศึกษาต่อ การอำนวยความสะดวกของสถานที่จัดสอบ ด้านการดำเนินการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาของสถาบัน/มหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเมินโดยรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ทุกประเด็นไม่มีนัยสำคัญเช่นกัน ยกเว้น การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครในการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสม ส่วนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประเมินโดยรวมว่าการดำเนินงานยังไม่มีความเหมาะสม ยกเว้นการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครในการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

กุลนันท์ แซ่ลิ้ม (2554: 58) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง ด้านการจัดสอบ พบว่า สถานที่สอบไกลเกินไปไม่สะดวกในการเดินทาง ควรอบรมบุคลากรและกรรมการ ผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมในการจัดการสอบ สถานที่สอบควรมีความเหมาะสมและสภาพแวดล้อมที่ดีกว่านี้ อาทิ เรื่องอากาศร้อนและมีเสียงรบกวน ควรกระจายศูนย์สอบไปยังภูมิภาคหรือใช้จังหวัดภูมิลำเนาเป็นสถานที่สอบ ในการเลื่อนเวลาในการสอบควรให้ห้องสอบแต่ละห้องให้เวลาสอบเท่ากัน

พิกุล บุตรี (2549: 71) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในระบบกลาง พบว่า ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่ศึกษาในโรงเรียนเอกชนที่มีต่อระบบแอดมิชชั่น ด้านการดำเนินการโดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีความเห็นด้วยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนควรจัดทำฐานข้อมูลผลการเรียนของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ประเด็นมีการประกาศผลคะแนนการสอบก่อนการเลือกสาขาวิชา ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์ให้นักเรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องในโรงเรียนทราบอย่างทั่วถึง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่ผ่านมา สรุปได้ว่า ยังคงพบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ที่นักเรียนและโรงเรียนยังคงมีความต้องการให้สนับสนุนการเพิ่มข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งในการดำเนินการจัดสอบที่ยังการเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องของสถานที่สอบหรือการปฏิบัติหน้าที่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้การบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดำเนินการด้วยความเรียบร้อยจึงควรศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการการทดสอบ เพื่อนำผลและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการการทดสอบให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีแอดมิชชั่น ปีการศึกษา 2558 รวมจำนวน 1,469 คน ตามกลุ่มสาขาวิชา ดังนี้

1. กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ ประกอบด้วย คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์

2. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะพลศึกษา

3. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2558 ที่ได้รับคัดเลือกเข้าศึกษาโดยวิธีแอดมิชชั่น ปีการศึกษา 2558 จำนวน 306 คน ได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามตารางของเครจิและมอร์แกน (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543. อ้างอิงจาก Krejcie; & Morgan,1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วย

วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีกลุ่มสาขาวิชาเป็นระดับชั้น (Strata) และมีนิสิตเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Frame) ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

คณะ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
- กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	835	174
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	360	75
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	274	57
รวม	**1,469**	**306**

ที่มา: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2558

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดหลักการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการการทดสอบ เพื่อนำมากำหนดกรอบและขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามวิธีการสร้างแบบสอบถามของลิเคิร์ท (Likert's Scales)

3. นำข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 41 ข้อ ประกอบด้วย

3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 14 ข้อ

3.2 ด้านการจัดสอบ จำนวน 18 ข้อ

3.3 ด้านการประกาศผลและตรวจสอบผล จำนวน 9 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้านเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง

5. ส่งแบบสอบถามถึงผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา และความชัดเจนของภาษาที่ใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจ จำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีการหาค่าร้อยละ 27 ของ กลุ่มคะแนนสูง และร้อยละ 27 ของกลุ่มคะแนนต่ำ โดยใช้การทดสอบที (t-test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Edward. 1987: 153) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.761 ขึ้นไป มาเป็นข้อคำถามเพื่อการวิจัย ได้ข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ

7. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .925

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์เพื่อตรวจสอบขอความคิดเห็น ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตอนที่ 2 ข้อคำถามความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล

ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ในการแปลความค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง นิสิตเห็นว่าการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความเหมาะสมมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง นิสิตเห็นว่าการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความเหมาะสมมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง นิสิตเห็นว่าการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความเหมาะสมปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง นิสิตเห็นว่าการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความเหมาะสมน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง นิสิตเห็นว่าการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามแก่นิสิต

2. นำหนังสือแนะนำตัวพร้อมนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่นิสิตและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแยกแบบสอบถามที่ได้รับการตอบไม่สมบูรณ์ หรือตอบไม่ครบทุกฉบับ และให้คะแนน ตามน้ำหนักที่กำหนดไว้

2. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติต่างๆ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน ทั้ง 3 ด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปรเพศและสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปร กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนาและรายได้ต่อเดือนของครอบครัว โดยการหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' s Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดย การใช้การทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 308)

2.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 178)

3.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's method) (Ferguson. 1981: 308)

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล จำแนกตามตัวแปร เพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อให้การแปลความหมายของข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนนน (Mean Squares)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติทดสอบดังกล่าวถ้าสมมติฐานเป็นจริง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย โดยแบ่งการนำสนอเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการ

ประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล โดยรวมและในแต่ละด้านโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย วิเคราะห์โดยการใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's method)

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล จากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการแจกแจงความถี่และนำเสนอในเชิงบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	92	30.10
0 หญิง	214	69.90
รวม	306	100.00
2. กลุ่มสาขาวิชา		
กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	99	32.30
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	103	33.70
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	104	34.00
รวม	306	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
3. ภูมิลำเนา		
กรุงเทพและปริมณฑล	154	50.30
ภาคกลาง	71	23.20
ภาคเหนือ	19	6.20
ภาคใต้	21	6.90
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	41	13.40
รวม	306	100.00
4. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	65	21.20
20,000–35,000 บาท	80	26.20
35,001-50,000 บาท	59	19.30
ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป	102	33.30
รวม	306	100.00
5. สังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย		
สถานศึกษาของรัฐ	268	87.60
สถานศึกษาของเอกชน	38	12.40
รวม	306	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่านิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 เพศชายมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 เมื่อจำแนกนิสิตตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาเป็นนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 และ เมื่อจำแนกนิสิตตามภูมิลำเนา พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตมีภูมิลำเนากรุงเทพและปริมณฑลมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 ภาคกลางมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ภาคใต้มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และภาคเหนือมีจำนวน 19 คน คิดเป็น

ร้อยละ 6.20 เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวนิสิต พบว่า นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนของครบครัวตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตั้งแต่ 20,000–35,000 บาทมีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และนิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง 35,001-50,000 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 เมื่อจำแนกนิสิตที่สำเร็จการศึกษาตามสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 87.60 และนิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของเอกชน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล โดยรวมและในแต่ละด้านโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังแสดงในตาราง 3-22

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน

การบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	นิสิต (n=306)		ระดับความเหมาะสม
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.60	0.64	มาก
ด้านการจัดสอบ	3.54	0.60	มาก
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	3.66	0.69	มาก
รวม	3.59	0.58	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในอยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59 , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบ ($\bar{X}$ = 3.66 , S.D. = 0.69) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.60 , S.D. = 0.64) และด้านการจัดสอบ ($\bar{X}$ = 3.54 , S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อ

ข้อที่	การบริการการทดสอบ ด้านการประชาสัมพันธ์	นิสิต (n=306)		ระดับความเหมาะสม
		X	S.D.	
1.	มีการประชาสัมพันธ์การสมัครสอบล่วงหน้า ทำให้ผู้สมัครสอบมีเวลาเตรียมตัวเพื่อสมัครสอบ	4.17	0.75	มาก
2.	ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย	3.92	0.88	มาก
3.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบหน้าเว็บไซต์มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.76	0.88	มาก
4.	การเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์รวดเร็ว	3.66	0.99	มาก
5.	เว็บไซต์ของหน่วยงานมีความโดดเด่นน่าสนใจ	3.30	0.98	ปานกลาง
6.	ข้อมูลประชาสัมพันธ์และป้ายประกาศภายในสนามสอบมีเนื้อครบถ้วน	3.66	0.82	มาก
7.	การติดต่อสอบถามข้อมูลของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ	3.56	0.85	มาก
8.	การติดต่อหน่วยงานผ่านทางสายด่วน (call center) มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.19	0.96	ปานกลาง
9.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้านข้อมูลและการตอบคำถามได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.46	0.92	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	การบริการการทดสอบ ด้านการประชาสัมพันธ์	นิสิต (n=306)		ระดับความเหมาะสม
		X	S.D.	
10.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.38	1.01	ปานกลาง
11.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีอันดี	3.51	0.96	มาก
12.	หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.59	0.86	มาก
13.	การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่สนามสอบมีความถูกต้องชัดเจน	3.66	0.88	มาก
14.	การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	3.54	0.90	มาก
	รวม	3.60	0.64	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60 , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ข้อ 5 เว็บไซต์ของหน่วยงานมีความโดดเด่นน่าสนใจ ข้อ 8 การติดต่อหน่วยงานผ่านทางสายด่วน (call center) มีความสะดวกและรวดเร็ว ข้อ 9 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้านข้อมูลและการตอบคำถามได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน และข้อ 10 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ เป็นรายข้อ

ข้อที่	การบริการการทดสอบด้านการจัดสอบ	นิสิต (n=306)		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านมีความรวดเร็ว	3.61	0.90	มาก
2.	การสมัครสอบผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวกและใช้เวลาในการดำเนินการน้อย	3.63	0.97	มาก
3.	ระยะเวลาในการรับสมัครมีความเหมาะสม	3.88	0.76	มาก
4.	ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียมการสมัครสอบมีความเหมาะสม	3.63	0.83	มาก
5.	ระยะเวลาในการเลือกสนามสอบมีความเหมาะสม	3.54	0.99	มาก
6.	ราคาค่าสมัครสอบมีความเหมาะสม	3.09	1.06	ปานกลาง
7.	การจ่ายค่าธรรมเนียมผ่านทางธนาคารและเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความสะดวก	4.02	0.82	มาก
8.	การประกาศเลขที่นั่งสอบและสถานที่สอบมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.74	0.84	มาก
9.	หน่วยงานมีการแจ้งถึงข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำไปในวันสอบและข้อปฏิบัติสำหรับผู้เข้าสอบอย่างชัดเจน	3.80	0.84	มาก
10.	ที่ตั้งของสนามสอบมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.58	0.94	มาก
11.	โต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้ในการสอบมีสภาพพร้อมใช้งาน	3.30	1.05	ปานกลาง
12.	จุดตั้งป้ายประกาศข้อมูลการสอบมีความเหมาะสม	3.49	0.89	ปานกลาง
13.	ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบมีความถูกต้องชัดเจน	3.75	0.84	มาก
14.	เนื้อหาที่ใช้ในการสอบสอดคล้องกับหลักสูตร	2.76	1.26	ปานกลาง
15.	การกำหนดชั่วโมงที่ใช้ในการสอบแต่ละวิชามีความเหมาะสม	3.33	1.08	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	การบริการการทดสอบด้านการจัดสอบ	นิสิต (n=306)		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	S.D.	
16.	การปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการคุมสอบมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.28	1.15	ปานกลาง
17.	กรรมการคุมสอบมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการสอบ สามารถชี้แจงให้ผู้เข้าสอบเข้าใจเป็นอย่างดี	3.44	1.03	ปานกลาง
18.	คำชี้แจงบนแบบทดสอบและกระดาษคำตอบที่ใช้ในการสอบมีความชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.78	0.92	มาก
	รวม	3.54	0.60	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการการจัดสอบ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.54 , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 6 ราคาค่าสมัครสอบมีความเหมาะสม ข้อ 11 โต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้ในการสอบมีสภาพพร้อมใช้งาน ข้อ 12 จุดตั้งป้ายประกาศข้อมูลการสอบมีความเหมาะสม ข้อ 14 เนื้อหาที่ใช้ในการสอบสอดคล้องกับหลักสูตร ข้อ 15 การกำหนดชั่วโมงที่ใช้ในการสอบแต่ละวิชามีความเหมาะสม ข้อ 16 การปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการคุมสอบมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน และข้อ 17 กรรมการคุมสอบมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการสอบ สามารถชี้แจงให้ผู้เข้าสอบเข้าใจเป็นอย่างดี ที่นิสิตเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล เป็นรายข้อ

ข้อที่	การบริการการทดสอบ ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	นิสิต (n=306)		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	การประกาศผลสอบตรงตามวันเวลาที่กำหนด	3.67	1.07	มาก
2.	การประกาศผลสอบผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก	3.69	1.07	มาก
3.	ระบบการประกาศคะแนนสามารถใช้งานได้ง่าย	3.71	1.01	มาก
4.	มีระบบความปลอดภัยและจำกัดสิทธิเฉพาะบุคคลในดูผลคะแนน	3.90	0.90	มาก
5.	ช่องทางการขอผลคะแนนมีความหลากหลาย	3.54	0.97	มาก
6.	มีการชี้แจงขั้นตอนการขอใบคะแนนที่ชัดเจน	3.61	0.91	มาก
7.	การยื่นขอใบคะแนนผ่านทางไปรษณีย์มีความสะดวก	3.29	1.00	ปานกลาง
8.	การยื่นขอใบคะแนนผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก	3.65	0.95	มาก
9.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้เข้าสอบสามารถตรวจสอบผลคะแนนเป็นรายบุคคล	3.90	0.93	มาก
	รวม	3.66	0.69	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับ.มาก ($\bar{X}$ = 3.66 , SD. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 7 การยื่นขอใบคะแนนผ่านทางไปรษณีย์มีความสะดวก ที่นิสิตเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ

การบริการการทดสอบ	เพศ (n=306)					
	ชาย (n=92)			หญิง (n=214)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.60	0.65	มาก	3.60	0.63	มาก
2. ด้านการจัดสอบ	3.56	0.56	มาก	3.53	0.61	มาก
3. ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบ	3.74	0.63	มาก	3.63	0.72	มาก
รวม	3.61	0.55	มาก	3.57	0.59	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

การบริการการทดสอบ	กลุ่มสาขาวิชา (n=306)								
	กลุ่มที่ 1 สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ (n=99)			กลุ่มที่ 2 วิทยาศาสตร์สุขภาพ (n=103)			กลุ่มที่ 3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (n=104)		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.45	0.70	ปานกลาง	3.71					

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.42 , SD. = 0.66) นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.72 , SD. = 0.51) และนิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61 , SD. = 0.52)

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามภูมิลำเนา

การบริการการทดสอบ	ภูมิลำเนา (n=306)														
	กรุงเทพฯและปริมณฑล (n=154)			ภาคกลาง (n=71)			ภาคเหนือ (n=19)			ภาคใต้ (n=21)			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n=41)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.51	0.67	มาก	3.68	0.63	มาก	3.79	0.60	มาก	3.72	0.66	มาก	3.65	0.47	มาก
ด้านการจัดสอบ	3.46	0.60	ปานกลาง	3.56	0.62	มาก	3.80	0.58	มาก	3.54	0.76	มาก	3.68	0.39	มาก
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบ	3.59	0.75	มาก	3.73	0.63	มาก	3.74	0.75	มาก	3.71	0.82	มาก	3.76	0.46	มาก
รวม	3.51	0.61	มาก	3.64	0.57	มาก	3.78	0.59	มาก	3.64	0.71	มาก	3.69	0.34	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

การบริการการทดสอบ	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว (n=306)											
	ต่ำกว่า 20,000 บาท (n=65)			20,000-35,000 บาท (n=80)			35,001-50,000 บาท (n=59)			ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป (n=102)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.71	0.60	มาก	3.54	0.54	มาก	3.62	0.62	มาก	3.56	0.74	มาก
ด้านการจัดสอบ	3.54	0.52	มาก	3.48	0.52	ปานกลาง	3.62	0.58	มาก	3.54	0.70	มาก
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบ	3.64	0.76	มาก	3.58	0.59	มาก	3.73	0.64	มาก	3.70	0.76	มาก
รวม	3.62	0.54	มาก	3.52	0.48	มาก	3.64	0.55	มาก	3.58	0.68	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 20,000 บาท รายได้ต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง20,000-35,000 บาท รายได้ต่อเดือนของครอบครัวระหว่าง 35,001-50,000 บาท และรายได้ต่อเดือนของครอบครัวตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

การบริการการทดสอบ	สังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (n=306)					
	สถานศึกษาของรัฐ (n=268)			สถานศึกษาของเอกชน (n=38)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.61	0.63	มาก	3.49	0.69	ปานกลาง
ด้านการจัดสอบ	3.54	0.60	มาก	3.48	0.60	ปานกลาง
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบ	3.69	0.69	มาก	3.49	0.69	ปานกลาง
รวม	3.60	0.57	มาก	3.49	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐและเอกชน มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.60 , SD. =0.57) นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยม ศึกษาตอนปลายของเอกชน มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.49 , SD. =0.59)

ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ตามองค์ประกอบการบริการการทดสอบจำแนกตามตัวแปรเพศ และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย วิเคราะห์โดยการใช้การทดสอบที ส่วนกลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 12 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การบริการการทดสอบ	เพศ (n=306)				t	p
	ชาย (n=92)		หญิง (n=214)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.60	0.65	3.60	0.63	0.20	0.984
ด้านการจัดสอบ	3.56	0.56	3.53	0.61	0.47	0.641
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	3.74	0.63	3.63	0.72	1.23	0.220
รวม	3.61	0.55	3.57	0.59	0.55	0.586

จากตาราง 12 แสดงว่า นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

การบริการการทดสอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.502	1.751	4.40	.013*
	ภายในกลุ่ม	303	120.629	.398		
	รวม	305	124.132			
ด้านการจัดสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.131	2.065	5.98	.003*
	ภายในกลุ่ม	303	104.711	.346		
	รวม	305	108.842			
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	ระหว่างกลุ่ม	2	9.315	4.657	10.24	.000*
	ภายในกลุ่ม	303	137.766	.455		
	รวม	305	147.081			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.832	2.416	7.61	.001*
	ภายในกลุ่ม	303	96.161	.317		
	รวม	305	100.993			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่

กลุ่มสาขาวิชา		สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	$\bar{X}$	3.45	3.71	3.63
สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	3.45		*	
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.71			
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.63			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างจากนิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่

กลุ่มสาขาวิชา	$\bar{X}$	สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
		3.38	3.66	3.57
สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	3.38		*	
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.66			
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.57			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ แตกต่างจากนิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาเป็นรายคู่

กลุ่มสาขาวิชา		สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	$\bar{X}$	3.44	3.86	3.68
สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์	3.44		*	*
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.86			
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.68			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการ ศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบ แตกต่างจากนิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และนิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มภูมิลำเนา

การบริการการทดสอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.928	.732	1.82	.125
	ภายในกลุ่ม	301	121.204	.403		
	รวม	305	124.132			
ด้านการจัดสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.146	.787	2.24	.065
	ภายในกลุ่ม	301	105.695	.351		
	รวม	305	108.842			
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	ระหว่างกลุ่ม	4	1.728	.432	0.90	.467
	ภายในกลุ่ม	301	145.353	.483		
	รวม	305	147.081			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.482	.620	1.90	.111
	ภายในกลุ่ม	301	98.511	.327		
	รวม	305	100.993			

จากตาราง 17 แสดงว่า นิสิตที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

การบริการการทดสอบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.215	.405	1.00	.395
	ภายในกลุ่ม	302	122.916	.407		
	รวม	305	124.132			
ด้านการจัดสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.634	.211	0.59	.622
	ภายในกลุ่ม	302	108.207	.358		
	รวม	305	108.842			
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	ระหว่างกลุ่ม	3	1.064	.355	0.73	.532
	ภายในกลุ่ม	302	146.016	.483		
	รวม	305	147.081			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.594	.198	0.60	.618
	ภายในกลุ่ม	302	100.398	.332		
	รวม	305	100.993			

จากตาราง 18 แสดงว่า นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสังกัดของสถานศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

การบริการการทดสอบ	สังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (n=306)				t	p
	รัฐ (n=268)		เอกชน (n=38)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.61	0.63	3.49	0.69	1.13	0.259
ด้านการจัดสอบ	3.54	0.60	3.48	0.60	0.59	0.551
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	3.69	0.69	3.49	0.69	1.65	0.099
รวม	3.60	0.57	3.49	0.59	1.13	0.256

จากตาราง 19 แสดงว่า นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ และเอกชนมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ จากแบบสอบถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการประชาสัมพันธ์	ความถี่ของคำตอบ (f)
1. การประชาสัมพันธ์มีผ่านทางอินเตอร์เน็ตอาจมีข้อจำกัดสำหรับนักเรียนที่อยู่ห่างไกลทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ไม่ดี	2
2. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานยังน้อยไป	1

จากตาราง 20 แสดงว่า นิสิตมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ ว่าการประชาสัมพันธ์มีผ่านทางอินเตอร์เน็ตอาจมีข้อจำกัดสำหรับนักเรียนที่อยู่ห่างไกลทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ไม่ดี และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานยังน้อยไป

ตาราง 21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ จากแบบสอบถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการจัดสอบ	ความถี่ของคำตอบ (f)
1. ค่าใช้จ่ายในการสอบแพงเกินไป	7
2. เนื้อหาที่ใช้ในการสอบบางช่วงเป็นการจัดสอบระหว่างภาคเรียนทำให้เนื้อหาที่ใช้ในการสอบยังเรียนไม่ครบ	5
3. ควรเพิ่มระยะเวลาในการทำข้อสอบ	5
4. การชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีปัญหา	2
5. สนามสอบมีให้เลือกน้อย	2
6. สนามสอบบางแห่งห่างไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	2
7. กรรมการคุมสอบมีแนวปฏิบัติไม่เหมือนกัน	2
8. ห้องสอบในสนามสอบมีความแตกต่างกัน เช่น ห้องแอร์	1

จากตาราง 21 แสดงว่า นิสิตมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบ ว่าค่าใช้จ่ายในการสอบแพงเกินไป เนื้อหาที่ใช้ในการสอบบางช่วงเป็นการจัดสอบระหว่างภาคเรียน ทำให้เนื้อหาที่ใช้ในการสอบยังเรียนไม่ครบ และควรเพิ่มระยะเวลาในการทำข้อสอบ การชำระเงินที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีปัญหา สนามสอบมีให้เลือกน้อยและบางแห่งห่างไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง กรรมการคุมสอบมีแนวปฏิบัติไม่เหมือนกัน รวมถึงห้องสอบในสนามสอบมีความแตกต่างกัน เช่น ห้องแอร์

ตาราง 22 ค่าความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลสอบและตรวจสอบผล จากแบบสอบถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล	ความถี่ของคำตอบ (f)
1. การประกาศผลสอบล่าช้า	2
2. ช่วงการประกาศผลสอบระบบอินเตอร์เน็ต มีปัญหา	1

จากตาราง 22 แสดงว่า นิสิตมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล ว่า การประกาศผลสอบล่าช้า และช่วงการประกาศผลสอบระบบอินเตอร์เน็ต มีปัญหา

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล จำแนกตามตัวแปรเพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จาก 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ 174 คน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 75 คน และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 57 คน รวมจำนวน 306 คน

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล จำนวน 41 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 306 ฉบับ ได้คืนมาครบทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้าน ทั้ง 3 ด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จำแนกตามตัวแปรเพศและสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปร กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และในกรณีที่พบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาพิจารณารวบรวมข้อคิดเห็นและแจกแจงความถี่ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายในรูปของตาราง เพื่อนำไปใช้ในประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและตรวจสอบผล โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นิสิตที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

5. นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

6. นิสิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐและเอกชน มีความเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลแยกตามประเด็น ได้ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสอบ และด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล มีความเหมาะสมในระดับมากเช่นกัน ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ การที่นิสิตมีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งต่อการบริการการทดสอบ จึงมีการประชาสัมพันธ์การสมัครสอบล่วงหน้า โดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับวัน เวลาสอบ สถานที่สอบและวิธีการทำข้อสอบทำให้ผู้เข้าสอบทราบข้อมูลข่าวสารล่วงหน้าเป็นระยะและมีเวลาเตรียมตัวเพื่อสมัครสอบ นอกจากนี้ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา รวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุและโทรทัศน์

ดังที่ แมกกี (อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และ อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. 2550: 15-16 อ้างอิงจาก McGhee. 2003: 211-227) ได้เสนอหลักการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการบริการในส่วนของการประชาสัมพันธ์ ไว้ว่า สถาบันควรจัดช่องทางการติดต่อ สื่อสารให้ผู้สมัครสามารถติดต่อสอบถามเรื่องต่างๆ และสถาบันควรมีการสรรหา พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การดำเนินงานระบบคัดเลือกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สถาบันควรจัดทำเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการรับหรือคัดเลือกนิสิตนักศึกษาที่ถูกต้อง ไม่มีข้อมูลที่ผิดหรือไม่ชัดเจน การมีข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วนจะทำให้ผู้สมัครสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกเข้าศึกษาและรับทราบกระบวนการต่างๆ เช่น ขั้นตอนการสมัคร เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือก และรายละเอียดต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรม ชัดเจนและเปิดเผย สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555: 11) ที่ได้กล่าวว่า การบริการต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ข้อมูลการประชา สัมพันธ์ต้องมีความถูกต้องชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและครบถ้วน และการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ที่มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและเข้าใจง่าย จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สมัครสอบในการค้นหาข้อมูล ทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนันท์ แซลิ้ม (2554: 58) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นการประชาสัมพันธ์จากสื่อโทรทัศน์มีส่วนช่วยในการตัดสินใจในการสอบตรง เหมาะสมในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการจัดสอบ การที่นิสิตมีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการรับสมัครมีการกำหนดระยะเวลาในรับสมัครที่มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้สมัครสอบได้มีระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลและศึกษารายละเอียดการสมัคร ส่วนการจ่ายค่าธรรมเนียมสมัครสอบผู้สมัครสอบสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางธนาคารและเคาน์เตอร์

เซอร์วิสซึ่งมีการให้บริการหลายจุดและครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สมัครสอบ นอกจากนี้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการตามดังที่ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เรื่อง ระเบียบสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการทดสอบ พ.ศ.2557 (2558: 9-13) เกี่ยวกับขั้นตอนการวัดและประเมินผล ซึ่งให้สถาบันหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายชี้แจงข้อปฏิบัติต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินการทดสอบให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งให้สถาบันกำหนดประเภทการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ที่จะทำการทดสอบเป็นลายลักษณ์อักษร และประชาสัมพันธ์การทดสอบไปยังหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการทดสอบกรรมการประจำสนามสอบและกรรมการคุมสอบต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด รวมทั้งผู้เข้าสอบต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้

ดังที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553: 1-4) ที่ได้กล่าวว่า ในการจัดสนามสอบต้องมีติดป้ายห้องสอบและผังที่นั่งสอบบริเวณประตูทางเข้าห้องสอบ ภายในห้องสอบควรตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของห้องสอบและโต๊ะที่นั่งสอบ และที่สนามสอบแต่ละสนามสอบค้องติดประกาศและโปสเตอร์ต่างที่เกี่ยวข้องกับการสอบ เช่น ระเบียบวิธีการสอบ ตารางสอบ แผนผังที่นั่งสอบ สิ่งที่อนุญาตให้นำเข้าห้องสอบ ตามที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการดำเนินการสอบ ฝ่ายวิชาการ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2550: ออนไลน์) ที่ได้กำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการสอบ เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคนที่เข้าสอบคัดเลือก ซึ่งมีแนวปฏิบัติในการดำเนินการและกำกับดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานต่างๆ ดังนี้ การจัดสถานที่สอบให้ตรงตามแผนผังที่กำหนด มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้เข้าสอบทราบ และการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการคุมสอบจะต้องเป็นไปตามคู่มือที่กำหนด รวมทั้งกติกาที่ประกาศที่ปกข้อสอบมีความสำคัญมากผู้เข้าสอบต้องอ่านให้ครบถ้วน และปฏิบัติตามโดยเคร่งครัดไม่เช่นนั้นจะถือว่าปฏิบัติผิดระเบียบการสอบ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมใจ เอื้ออังกูร (2546: 66) ที่ได้ศึกษาเชิงประเมินผลกระทบของระบบการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยในทัศนะของนิสิตนักศึกษา เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า นิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยในเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้มีความเห็นด้วยต่อวิธีการดำเนินการที่ใช้ในการดำเนินการสอบและการบริหารงานการคัดเลือกในระดับมาก แต่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแบบสอบถามที่ใช้ เช่นเดียวกับ งานวิจัยของกุลนันท์ แซ่ลิ้ม (2554: 58) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒโดยวิธีรับตรง ด้านการจัดสอบ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ

1.3 ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล การที่นิสิตมีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการโดยคำนึงถึงระบบความปลอดภัยและจำกัดสิทธิเฉพาะบุคคลในการดูผลคะแนน ในการเข้าถึงข้อมูลการประกาศผลและการตรวจสอบผลจะต้องมีรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าใช้งาน นอกจากนี้สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าสอบสามารถตรวจสอบผลคะแนนเป็นรายบุคคล เป็นการสร้างความเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการประกาศผล ซึ่งเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 (2540: 9) ได้กำหนดไว้ในมาตรา 23 ที่กำหนดให้มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล และมาตรา 24 ที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมของเจ้าของข้อมูล สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการประกาศผลสอบจากสภาการพยาบาล ซึ่งมีข้อปฏิบัติในการประกาศผลต้องใช้รหัสประจำตัวผู้สอบเท่านั้น และจะจัดส่งผลสอบให้เป็นรายบุคคลทางไปรษณีย์ภายใน 90 วันหลังวันประกาศผลสอบ ไม่มีการแจ้งผลทางโทรศัพท์ทุกกรณี หากต้องการใช้หนังสือรับรองเพิ่มเติมให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด หลังจากที่ได้รับเอกสารหลักฐานพร้อมเงินค่าธรรมเนียมถูกต้องและครบถ้วนจะส่งหนังสือรับรองให้ภายใน 5 วันทำการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของพิกุล บุตรี (2549: 71) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในระบบกลาง พบว่า ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่ศึกษาในโรงเรียนเอกชนที่มีต่อระบบแอดมิชชั่น ด้านการดำเนินการโดยภาพรวมมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีความเห็นด้วยในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนควรจัดทำฐานข้อมูลผลการเรียนของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ประเด็นมีการประกาศผลคะแนนการสอบก่อนการเลือกสาขาวิชา เช่นเดียวกับงานวิจัยของเปรมใจ เอื้ออังกูร (2546: 69) ที่ได้ศึกษาเชิงประเมินผลกระทบของระบบการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยในทัศนะของนิสิตนักศึกษา เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ พบว่า นิสิตนักศึกษาในเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อการบริหารงานการสอบคัดเลือกสอดคล้องกันทั้งโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายสถาบัน ในทุกประเด็นดังนี้ การแจ้งผลคะแนนให้ทราบก่อนเลือกคณะ การแจ้งผลสอบทางอินเทอร์เน็ต การแจ้งผลสอบทางจดหมาย

2. การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตัวแปร เพศ กลุ่มสาขาวิชา ภูมิลำเนา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว และสังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

2.1 นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตชายและนิสิตหญิงต่างอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน โดยได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนา นอกจากนี้ การให้บริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการต่างๆโดยยึดถือแนวปฏิบัติเดียวกันทั่วประเทศ และอยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด มีการให้บริการการทดสอบภายใต้มาตรฐานเดียวกัน นิสิตรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการสอบและขั้นตอนการสอบเหมือนกัน ดังที่ เกรย์ และ พรั้มปิ้ง (ธัญลักษณ์ สวัสดีไชย. 2554: 15; อ้างอิงจาก Gray & Pumping, 1999) ได้กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างทางระหว่างเพศชายและเพศหญิง ในเรื่องพฤติกรรม ความชอบ ทัศนคติ ลักษณะบุคลิกภาพ รวมทั้งความสามารถซึ่งบุคคลจะเรียนรู้โดยผ่านกระบวนการตามบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางสังคม สภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจ ผันแปรตามวงจรชีวิตของแต่ละคน ดังนั้นลักษณะหรือธรรมชาติของเพศภาวะจึงผันแปรตามสภาพท้องที่ วัยหรือขั้นตอนของแต่ละบุคคล หรือสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และสก็อต (วารุณี ภูริสินสิทธิ์. 2547: 132 อ้างอิงจาก Scott. 1988) ที่ได้กล่าวว่าสถานภาพและบทบาทของคนอยู่ในหลายๆโครงสร้างทางสังคม ซึ่งความเป็นเพศเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างสังคม เป็นการจัดการทางสังคมของความแตกต่างระหว่างเพศในด้านต่างๆ เป็นพฤติกรรมที่ถูกเรียนรู้ทางสังคม คือ สังคมสร้างความเป็นหญิงเป็นชายในสังคมขึ้น สังคมเป็นตัวสร้างความเป็นเพศ และเป็นผู้บอกว่าเราควรปฏิบัติตัวอย่างไร คิดอย่างไร

ดังที่ อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. (2550: 12-13) ได้กล่าวว่า เนื่องจากการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษายังเป็นเสรีภาพทางวิชาการที่สำคัญและในหลักปฏิบัติถือว่าการรับนักศึกษาเป็นความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งที่จะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่เหมาะสม และต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ประสงค์จะรับโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างเสมอภาค และกระบวนการคัดเลือกควรหาวิธีการที่จะลดอุปสรรคใดๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในการรับสมัคร ซึ่งรวมถึงอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากวิธีการที่ใช้ในการประเมินสิ่งต่างๆ ที่ไม่เอื้อต่อผู้สมัคร เช่น ความพิการ ประเภทคุณสมบัติของผู้สมัคร สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญญา เผือกทอง (2550: 61)

ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของวัฒนา อุทธา (2550: 56) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพการให้บริการของงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษาเพศหญิงและเพศชายพิจารณาถึงสภาพการให้บริการของงานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 นิสิตที่เรียนในกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างกับนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการจัดสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์มีความคิดเห็นแตกต่างกับนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบที่แต่กต่างจากกลุ่มสาขาวิชาอื่นๆ เนื่องจากด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ ประกอบไปด้วยหลายคณะซึ่งในแต่ละคณะจะมีความแตกต่างกันในการเลือกใช้รายวิชาสอบหรือต้องมีเลือกรายวิชาสอบมากกว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะมีการกำหนดรายวิชาที่ชัดเจน จึงส่งผลต่อการติดตามข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

ด้านการจัดสอบ เนื่องจากกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ต้องมีการเลือกรายวิชาสอบที่มากกว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพราะนิสิตอาจไม่ได้มีการกำหนดหรือวางแผนการเลือกเข้าศึกษาต่อว่าจะศึกษาคณะใดอย่างชัดเจน จึงต้องเลือกรายวิชาสอบอย่างไม่มีจุดหมายเพื่อให้ได้ผลคะแนนในแต่ละรายวิชาก่อนที่จะวางแผนเข้าศึกษาต่อในแต่ละคณะ ทำให้เกิดความแตกต่างของจำนวนรายวิชาที่เข้าสอบระหว่างกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีกทั้งสนามสอบที่จัดสอบในแต่ละรายวิชามีความแตกต่างกัน เนื่องจากทุกสนามสอบไม่ได้มีการจัดสอบครบทุกรายวิชา รายวิชาที่มีผู้สมัครสอบน้อยจะมีสนามสอบเปิดสอบเป็นบางแห่ง ทำให้ผู้สมัครสอบต้องเดินทางไปยังสนามสอบที่เปิดสอบ

ด้านการประกาศผลและตรวจสอบผลสอบ ถึงแม้ว่าการประกาศผลสอบจะประกาศผลพร้อมกัน แต่การนำผลคะแนนไปใช้ในการศึกษาต่อมีความแตกต่างกัน เพราะกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์มีการเปิดรับสมัครจากหลากหลายคณะ และเกณฑ์การใช้คะแนนในแต่ละคณะมีความแตกต่างกัน ไม่เหมือนกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีการกำหนดเกณฑ์การใช้คะแนนอย่างชัดเจนจึงส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นในการบริการการทดสอบของแต่ละกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลนันท์ แซ่ลิ้ม (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง พบว่านิสิตในกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ โดยวิธีรับตรงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 นิสิตที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีกระบวนการดำเนินการที่มีมาตรฐานไม่ว่านิสิตจะอยู่ในพื้นที่ใดก็สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้เช่นเดียวกัน สำหรับด้านการจัดสอบ ซึ่งมีกระบวนการตั้งแต่การลงทะเบียน การสมัครสอบ การเลือกสนามสอบ และการประกาศผลขั้นตอนต่างๆ นิสิตทุกคนต้องทำตามกฎเกณฑ์เดียวกันตามที่กำหนดไว้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงสนามสอบที่ใช้ในการสอบมีพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อีกทั้งการประกาศผลสอบดำเนินการประกาศผลสอบพร้อมกันทั่วประเทศผ่านระบบออนไลน์ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลของแต่ละพื้นที่ไม่มีความแตกต่างหรือเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบต่อการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของกลุนันท์ แซ่ลิ้ม (2554: 54) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง พบว่า นิสิตที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง โดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ สรรชัย ชูชีพ (2553: 91) ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติต่อปัจจัยในการเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีการศึกษา 2553 ในรายด้านและภาพรวม เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของนักศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเมื่อจำแนกตามภูมิลำเนาของนักศึกษาทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 นิสิตที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในด้านการประชาสัมพันธ์ นิสิตสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ทางเว็ปไซต์ของ สทศ. หรือจากช่องทางอื่นๆ ซึ่งไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาและทันท่วงที นอกจากนี้ในด้านการจัดสอบหน่วยงานมีการอำนวยความสะดวกโดยการกำหนดสนามสอบครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงด้านการประกาศผลและตรวจสอบผล ที่ประกาศผลสอบผ่านทางเว็ปไซต์และสามารถนำใบคะแนนที่ดาวน์โหลดมาไปใช้ในการเข้าศึกษาต่อ ยกเว้นการขอหนังสือรับรองเพิ่มเติม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศสมัย เพียรเจริญ (2551 :123) ที่ได้ศึกษาลักษณะของนักศึกษาและเหตุผลที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปีการศึกษา 2551 รายได้บิดามารดา โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน

2.5 นิสิตที่ศึกษาในสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ และเอกชน มีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนที่มีความประสงค์จะเข้ารับการบริการการทดสอบต้องดำเนินการติดตามข้อมูลข่าวสาร สมัครสอบตามขั้นตอนที่กำหนดและติดตามการประกาศผลด้วยตนเองโดยไม่ผ่านสถานศึกษา และใช้ระเบียบ วิธีการขั้นตอนเดียวกันไม่มีการแบ่งแยกการดำเนินการระหว่างสถานศึกษาของรัฐหรือเอกชน เป็นการดำเนินการระว่างนิสิตกับหน่วยงาน จึงทำให้ทุกคนได้รับความเท่าเทียมและเสมอภาคในสิทธิของการเข้ารับบริการการทดสอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา วัฒนาณรงค์; และอมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ (2550: 148-149) ที่ได้ศึกษาเรื่องการรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ด้านการดำเนินการจัดสอบของสถาบัน/มหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนประเมินโดยรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มประเมินว่า การดำเนินงานมีความเหมาะสม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครสอบคัดเลือกผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบัน/มหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานของกรรมการคุมสอบในการป้องกันการทุจริตในห้องสอบ และการปฏิบัติงานของกรรมการคุมสอบตามระเบียบปฏิบัติในการสอบ ด้านการดำเนินการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาของสถาบัน/มหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเมินโดยรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประเมินโดยรวมว่าการดำเนินงานยังไม่มีความเหมาะสม ยกเว้นการกำหนด

คุณสมบัติของผู้สมัครในการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษา พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประชาสัมพันธ์ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่นิสิตให้คะแนนน้อยกว่าข้ออื่น คือ ช่องทางการติดต่อผ่านทางสายด่วน (call center) ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แบบสอบถามปลายเปิด พบว่า การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอาจมีข้อจำกัดสำหรับนักเรียนที่อยู่ห่างไกล ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ผ่านสถานศึกษา หรือการส่งข้อความผ่านระบบโทรศัพท์

2. ด้านการจัดสอบ จากผลการศึกษา พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการจัดสอบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่นิสิตให้คะแนนน้อยกว่าข้ออื่น คือ เนื้อหาที่ใช้ในการสอบให้สอดคล้องกับหลักสูตร

3. ด้านการประกาศผลสอบและการตรวจสอบผล จากผลการศึกษา พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ด้านการประกาศผลสอบและตรวจสอบผล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่นิสิตให้คะแนนน้อยกว่าข้ออื่น คือ การยื่นขอใบคะแนนผ่านทางไปรษณีย์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกควรกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการบริการการทดสอบโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดสอบ

2. ควรศึกษาการพัฒนาระบบการบริการการทดสอบตามความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3. ควรศึกษาการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากสถาบันอุดมศึกษาอื่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*. กรุงเทพมหานคร : คุรุสภา

กนกทิพย์ เรียบเรียง. (2553). *ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม.* หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

กมลชนก เจริญสุข. (2557, 19 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ.2545.* กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป.* พิมพ์ครั้งที่ 11 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์

กุลนันท์ แซ่ลิ้ม. (2554). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยวิธีรับตรง.* วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จรรยวรรธน์ สุขสมชัย. (2557, 19 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิตตนันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *"ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ" เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่1 หน่วยที่ 1-7นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.* นนทุบรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2546). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.

จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. (2549). *การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ.* กรุงเทพ: เอ็กเปอร์เน็ท

ดวงอุมา โสภา. (2551). *การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาอำเภอพนาจังหวัดอำนาจเจริญ.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). อุบลราชธานี:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ดารารัศมี มีมูซอ. (2557, 30 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. (ม.ป.ป.). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. ส่วนงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.* นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทัศนีย์ ตรีธาร. (2544). *ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมศาสตร์บัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทิพวรรณ สุวรรณประเสริฐ. (2541*). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .

ธนพัฒน์ สุขสมบูรณ์. (2557, 4 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธัญลักษณ์ สวัสดีไชย. (2554). *การเรียนรู้บทบาทชายหญิงผ่านละครโทรทัศน์ประเภทตลกตามสถานการณ์.* หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2551). *ประชากรศึกษา.* (ออนไลน์) http://computer.pcru.ac.th วันที่เข้าถึง สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2558

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

นภมาศ ยามาลี. (2557, 19 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นารี รมย์นุกูล. (2547). *ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นารีรัตน์ จันท์แดง. (2555). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้ ความพึงพอใจ และแนวทางพัฒนาปัจจัยเอื้ออำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา คณะวิเทศศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการเรียนรู้และสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

นิวิตน์ วรสาร. (2550). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นิรัช แซมไธสง. (2556). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิศารัตน์ กันทะเครือ. (2550). *ความคิดเห็นต่อการให้บริการธุรกิจโรงแรมมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือตอนบน.* ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

นุชจรี ชูโชติ และคนอื่นๆ. (2548*). คู่มือเลือกคณะในระบบ Admissions.* กรุงเทพฯ: บัณฑิตแนะแนว.

บุญชู ชลัษเฐียร. (2553). *การพัฒนาการศึกษาที่ระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพเด็กและเยาวชนไทย ครั้งที่ 1.* กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).* กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

ปริญญา สาททอง. (2550). *ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เปรมใจ เอื้ออังกูร. (2546). การศึกษาเชิงประเมินผลกระทบระบบการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ในทัศนะนิสิตนักศึกษาเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิชและคณะ. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* นนทบุรี: สุโขทัยธรรมาธิราช

พระมหาเอกมร ฐิตปญโญ. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี.* หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). อยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พันธ์ทิพย์ หมั่นคติธรรม. (2557, 19 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิศสมัย เพียรเจริญ. (2551). *ลักษณะของนักศึกษาและเหตุผลที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.* กองบริการการศึกษา. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

พิกุล บุตรบุรี. (2549). *ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาในระบบกลาง.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภริตพร สังข์สะนา (2556). *ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จาก สื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือและ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.* วิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ.

ภากร แซ่จิว. (2557, 4 ธันวาคม). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภานุมาศ ฉัตรพิทักษ์โชค. (2554). *ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อภาพลักษณ์ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

มนชวันพัฒน์ เผือกทิม. (2555). *ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.* หลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มนัสวี ธาดาสีห์ และคนอื่นๆ. (2545). *บริการอย่างมีคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: แม็กโปรคอนซัล แตนท์.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2558). *สถิติจำนวนนิสิต.* สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2558 จาก http://edservice.oop.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=7689

รัชนี พิทักษ์ญาติ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี.* การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ระเบียบสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2557, 24 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 132 ตอนที่ 20 ง หน้า 9-13

วัฒนา อุทธา. (2550). *ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพการให้บริการของงานการเงินมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี* ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วารุณี ภูริสินสิทธิ์. (2547). สตรีนิยม: ขบวนการและแนวคิดทางสังคมแห่งศตวรรษที่ 20. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการจัดไฟพิมพ์คบไฟ.

วิจิตร ศรีสุพรรณ. (2546). *พัฒนาเทคนิคศึกษา.* ปีที่ 16 ฉบับที่ 48 ต.ค.–ธ.ค. 2546

วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *สถิติวิเคราะห์สาหรับการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ 1.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

ศศิธร วงศ์หน่อน้อย. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหอประชุมธำรง บัวศรี มหาวิทยาลัยบูรพา.* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การวิจัยการตลาด.* กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2557). *คู่มือนักเรียนสำหรับการสอบ GAT/PAT และวิชาสามัญ 7 วิชา ประจำปีการศึกษา 2557.* กรุงเทพฯ: สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2555). *มาตรฐานการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ* กรุงเทพฯ: สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ.

สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. (2558). *ระเบียบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาประจำปีการศึกษา 2558.* กรุงเทพฯ: สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย.

สมควร พึ่งทรัพย์. (2543). *ความคิดเห็นของผู้ต้องหาควบคุมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). *ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.* ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สรรชัย ชูชีพ. (2553). *ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติต่อปัจจัยในการเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีการศึกษา 2553.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สันต์ภพ รัชวัตร. (2557, 30 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมิต สัชฌุกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____. (2548). *ศิลปะการให้บริการ.* กรุงเทพฯ: สายธาร

สุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชา การคลังและงบประมาณ.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุชา จันทร์เอม. (2542). *จิตวิทยาวัยรุ่น.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

สุวิมล เสริมคุณ. (2557, 30 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วาสนา ประสงค์งาม ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เสริมศรี สามารถกิจ. (2551). *ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยบูรพา.* หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

แสงแข โคละทัต. (2554). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. (2558). *การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา.* (ออนไลน์) http://www.aupt.or.th/aboutadm.php วันที่เข้าถึง สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2558.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). *การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระบบกลาง* . สืบค้น เมื่อ 13 กันยายน 2557. จาก http://www.cuas.or.th/info.html

สำนักงานนโยบายการศึกษามหภาค. (2553). *การพัฒนาการศึกษาที่ระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพเด็กและเยาวชนไทย ครั้งที่ 1.* กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี. (2540). *สุรปสาระสำคัญพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2553). *รวมกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ สมศ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

อดิศร แสนเมือง. (2555). *สภาพปัจจุบันและความคาดหวังตามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้า). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

อธิพร จันทรประทิน. (2553). *การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบแอดมิชชั่น ปี 2553.* วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศน์ศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิญญา เผือกทอง. (2550). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรุณพร เนียมสุวรรณ. (2549). *การเตรียมความพร้อมในการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาระบบกลางของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชวินิตบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัจรา วัฒนาณรงค์; และ อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. (2550). *รายงานการวิจัยประเมินผลการรับบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์

อารี จำปากลาย; และอารีย์ พรหมโม้. (2550). *ประชากรและสังคม.* นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ.* กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ ดีไซน์

อารี พันธ์มณี. (2544). *จิตวิทยาการเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: บริษัทเลิฟแอนด์เพรสจำกัด.

Best, J. W. (1981) Risk and Insurance, Minnesota : West Publishing.

Bloom, Benjamins. (1976). *Human Characteristics and School Learning*. New York : McGraw-Hill Book Company.

Cronbach, Lee Joseph. (1984). *Essential of Psychological and Education.* New York: MC-Graw Hill.

Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. *5th ed.* New York: Mc Graw-Hill Book Company.

Foster, H. L. (1968). Pingos in Central Alaska: U.S. Geological Survey Bulletin.

Harance, B. (1967). A Comprehensive Dictionary of Psychological and Phychoanalytical Term. New York: Princeton

Likert, R.A. (1932). "A *Technique for the Measurement of Attitudes*," Arch Psychological. 25(140): 1-55.

Mary L. Good. (2006). *Intergrating the Individual and the Organization*. New York: Wiley

Morse, Nancy. C.(1967). Satisfaction in the white collar job. Michigan : University of Michigan Press.

Morgan, C. T.,&King, R. A. (1971). Introduction to Psychology. (4 th ed.). New York: Mcgraw-Hill.

Robbins, Stephen P. 1989. Organization Behavior Concept Controversies and Applications. 4th ed. New Jersey: Prentice-Halol, Inc.

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนาณรงค์
   ตำแหน่ง ประธานที่ปรึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
   สังกัด วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา

2 ชื่อ อาจารย์ ดร.นฤมล ศิระวงษ์
   ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร
   สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ อาจารย์ ดร.จตุพล ยงศร
   ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการอุดมศึกษา
   สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ชื่อ อาจารย์ ดร.มิ่งขวัญ คงเจริญ
   ตำแหน่ง อาจารย์
   สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. ชื่อ อาจารย์ ดร.สมบูรณ์ บูรศิริรักษ์
   ตำแหน่ง อาจารย์
   สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบ GAT/PAT ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ในด้านต่างๆ 3 ด้าน คือ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์
2. ด้านการจัดสอบ
3. ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของนิสิตมากที่สุดตามลำดับความสำคัญดังนี้

5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ**มากที่สุด**

4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ**มาก**

3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ**ปานกลาง**

2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ**น้อย**

1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ**น้อยที่สุด**

ตอนที่ 3 **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

ในส่วนของข้อเสนอแนะ ขอให้นิสิตเขียนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

แบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการบริการการทดสอบของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. คณะ..... สาขาวิชา.....

3. ภูมิลำเนา

☐ กรุงเทพฯและปริมณฑล (กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร ฉะเชิงเทรา นครปฐม)

☐ ภาคกลาง ☐ ภาคเหนือ

☐ ภาคใต้ ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท ☐ 20,000–35,000 บาท

☐ 35,001-50,000 บาท ☐ ตั้งแต่ 50,000 ขึ้นไป

5. สังกัดของสถานศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ สถานศึกษาของรัฐ ☐ สถานศึกษาของเอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น โดยพิจารณาจากค่านำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อดังกล่าวมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อดังกล่าวมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อดังกล่าวปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อดังกล่าวน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อดังกล่าวน้อยที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. มีการประชาสัมพันธ์การสมัครสอบล่วงหน้า ทำให้ผู้สมัครสอบมีเวลาเตรียมตัวเพื่อสมัครสอบ					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอบทางเว็บไซต์มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและเข้าใจง่าย					
4. การเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์รวดเร็ว					
5. เว็บไซต์ของหน่วยงานมีความน่าสนใจ					
6. ข้อมูลประชาสัมพันธ์และป้ายประกาศภายในสนามสอบมีเนื้อหาครบถ้วน					
7. การติดต่อสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ					
8. การติดต่อหน่วยงานผ่านทางสายด่วน (call center) มีความสะดวกและรวดเร็ว					
9. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้านข้อมูลและการตอบคำถามได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน					
10. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีอันดี					
12. หน่วยงานมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ					
13. การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์เสียงตามสายที่สนามสอบมีความถูกต้องชัดเจน					
14. การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการจัดสอบ					
1. การลงทะเบียนเพื่อขอรหัสชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านมีความรวดเร็ว					
2. การสมัครสอบผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวกและรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาในการรับสมัครมีความเหมาะสม					
4. ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียมการสมัครสอบมีความเหมาะสม					
5. ระยะเวลาในการเลือกสนามสอบเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกสนามสอบ					
6. ราคาค่าสมัครสอบมีความเหมาะสม					
7. การจ่ายค่าสมัครสอบผ่านทางธนาคารและเคาน์เตอร์เซอร์วิสมีความสะดวก					
8. การประกาศเลขที่นั่งสอบและสถานที่สอบมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
9. หน่วยงานมีการแจ้งถึงข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องนำไปในวันสอบและข้อปฏิบัติสำหรับผู้เข้าสอบอย่างชัดเจน					
10. ที่ตั้งของสนามสอบมีความสะดวกต่อการเดินทาง					
11. โต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้ในการสอบมีสภาพพร้อมใช้งาน					
12. จุดตั้งป้ายประกาศข้อมูลการสอบมีความเหมาะสม					
13. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบและแนวทางปฏิบัติในการเข้าสอบมีความชัดเจน					
14. เนื้อหาที่ใช้ในข้อสอบไม่เกินจากเนื้อหาที่ได้เรียน					
15. การกำหนดชั่วโมงที่ใช้ในการสอบแต่ละวิชามีความเหมาะสม					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. การปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการคุมสอบมีแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
17. กรรมการคุมสอบมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการสอบ สามารถชี้แจงให้ผู้เข้าสอบเข้าใจเป็นอย่างดี					
18. คำชี้แจงบนแบบทดสอบและกระดาษคำตอบที่ใช้ในการสอบมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ด้านการประกาศผลและการตรวจสอบผล					
1. การประกาศผลสอบตรงตามวันเวลาที่กำหนด					
2. การประกาศผลสอบผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก					
3. ระบบการประกาศคะแนนสามารถใช้งานได้ง่าย					
4. มีระบบความปลอดภัยและกำหนดสิทธิเฉพาะบุคคลในการดูผลคะแนนสอบ					
5. ช่องทางการขอผลคะแนนมีความหลากหลาย					
6. มีการชี้แจงขั้นตอนการขอใบคะแนนที่ชัดเจน					
7. การยื่นขอใบคะแนนผ่านทางไปรษณีย์มีความสะดวก					
8. การยื่นขอใบคะแนนผ่านทางเว็บไซต์มีความสะดวก					
9. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้เข้าสอบสามารถตรวจสอบผลคะแนนเป็นรายบุคคล					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

2. ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	2.472	24	2.183
2	2.724	25	4.615
3	1.797	26	2.628
4	2.085	27	4.621
5	2.309	28	2.010
6	2.409	29	2.505
7	2.226	30	3.711
8	1.949	31	4.001
9	5.583	32	2.119
10	2.019	33	2.258
11	2.150	34	3.082
12	1.867	35	3.698
13	2.100	36	4.350
14	2.370	37	3.374
15	8.166	38	2.531
16	3.131	39	2.657
17	3.449	40	2.451
18	2.684	41	2.288
19	4.621		
20	3.426		
21	1.879		
22	4.696		
23	5.565		

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววาสนา ประสงค์งาม
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 9 พฤษภาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	19/292 ซอย 9 The Connect ถนนติวานนท์
	ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาปีที่ 6
	จาก โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์
พ.ศ. 2548	กศ.บ. (ภาษาไทย)
	จาก มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2559	กศ.ม. (การบริหารและการจัดการการศึกษา)
	จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ