

ความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริการจัดทำข้อสอบ  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

The Opinions of Teaching Staff towards the Exam Paper Making Service  
in King Mongkut's University of Technology Thonburi

นิตยา บุญปริตร<sup>1\*</sup>  
Nittaya Bunparit<sup>1\*</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริการจัดทำข้อสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการให้บริการ และบริการใหม่ เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของงานบริการจัดทำข้อสอบให้ดียิ่งขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 96 คน จำแนกเป็นผู้ที่เคยใช้บริการจัดทำข้อสอบ จำนวน 84 คน (87.5%) และเป็นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการจัดทำข้อสอบด้วยตนเอง โดยส่งข้อสอบกับภาควิชาที่สังกัดเพื่อดำเนินการแทน จำนวน 12 คน (12.5%) โดยในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจัดทำข้อสอบ จำนวน 84 คน มีความถี่ในการใช้บริการทุกภาคการศึกษา จำนวน 78 คน (92.9%) และมีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 6 คน (7.1%) ผลจากการสำรวจสามารถสรุปได้ว่าอาจารย์มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27) ส่วนประเด็นที่ได้รับความคิดเห็นระดับน้อยสุดในการสำรวจครั้งนี้ คือ ด้านบริการใหม่ ได้แก่ การมีบริการลงทะเบียนส่งข้อสอบต้นฉบับด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ทั้งนี้ จากผลการวิจัย ควรมีการจัดสถานที่การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความคิดเห็นในมิติที่ดีให้สูงขึ้น

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ บริการจัดทำข้อสอบ/ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

Abstract

This study was conducted to explore teachers opinions on King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT) exam service in different aspects: process of service provision, service providers, facilities, outcome of the services, and new services. The research results would be used in improving the operation of exam making service. The data was collected from 100 KMUTT teachers using questionnaires, and the statistics used in analyzing the data are percentage and mean. The results could be concluded as follows: From 96 questionnaire respondents, 84 respondents (87.5%) had used the exam development service whereas 12 respondents (12.5%) had never used the exam development service by themselves. Instead, they submitted the exam to the directly to the departments. For those who used the service, 78 respondents (92.9%) used the service every semester while 6 respondents (7.1%) occasionally used the service. Moreover, it was also found that teachers mostly had an opinion on the service providers (Mean = 4.27). The aspect on which respondents had the lowest opinion was on the computer registration for exam

<sup>1</sup> ผู้ช่วยนักวิจัย สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

<sup>1</sup> Research Assistant, Office of Educational Development and Services, King Mongkut's University of Technology Thonburi

\* Corresponding author: nittaya.bun@kmutt.ac.th

submission service (Mean = 3.43) and sufficient facilities such as waiting seats (Mean = 3.50). From these results, there should be more service space allocated to facilitate the service users and increase the potential of service providers to make the opinion become more positive.

**Keywords:** Opinions/ Exam Development Service/ King Mongkut's University of Technology Thonburi

## 1. บทนำ

ในการจัดการเรียนการสอนทุกระดับชั้น ต้องมีกระบวนการที่ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของผู้เรียนว่ามีคุณสมบัติตรงกับจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนในการตัดสินใจพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเรียกว่า “การวัดและการประเมินทางการศึกษา” [1] โดยการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา การวัดและการประเมินเป็นตัวชี้ให้เห็นปริมาณของมหาวิทยาลัยว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด ผลผลิตของมหาวิทยาลัยมีลักษณะที่หวังไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด [2] ซึ่งในการวัดผลและประเมินผล ผู้สอนควรยึดหลักปรัชญาของการวัดผลเป็นแนวทางหนึ่งในการปฏิบัติ แนวคิดของปรัชญาการวัดผลและประเมินผลทางการศึกษา กล่าวว่ให้ถือว่าการสอบเป็นส่วนหนึ่งของการสอน ถึงแม้ว่าการสอนและการสอบจุดมุ่งหมายต่างกันและทำในเวลาที่แตกต่างกันแต่ก็ถือว่าทั้งการสอนและการสอบมีความต่อเนื่องกันและสัมพันธ์กัน ครูที่ดีจะไม่แยกการสอนและการสอบออกจากกันแต่พยายามทำให้ทั้งสองอย่างต่อเนื่องกันตลอดเวลา [3] ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดทำข้อสอบหรือแบบทดสอบที่ตั้งขึ้นในสถาบันการศึกษาทุกแห่งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้หน่วยงานดังกล่าวต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการหรืออาจารย์ที่มาส่งข้อสอบต้นฉบับมาให้จัดทำสำเนา ทั้งนี้ หน่วยงานในการจัดทำข้อสอบและสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยควรมีการพิจารณาถึงรูปแบบในการสอบ เช่น การสอบด้วยระบบกระดาษ (Paper-based examination) การสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer-based examination) [4,5] การสอบโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile phone) [6]

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดทำข้อสอบ ได้แก่ งานบริการจัดทำข้อสอบ กลุ่มงานบริการการศึกษา สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการจัดทำข้อสอบให้กับคณะหรือสถาบันที่จัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วยระบบกระดาษ (Paper-based

examination) ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำข้อสอบระหว่างภาคการศึกษา ข้อสอบประจำภาคการศึกษา ข้อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาในทุกภาคการศึกษา รวมทั้งจัดทำเอกสารอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

การดำเนินการจัดทำข้อสอบนับว่าเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพราะแต่ละภาคการศึกษามีอาจารย์ผู้สอนจัดส่งต้นฉบับข้อสอบให้งานบริการจัดทำข้อสอบเป็นจำนวนมาก เช่น ในปลายภาคการศึกษาที่ 1/2557 อาจารย์ผู้สอนได้ส่งต้นฉบับข้อสอบให้ดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 70.69 ของรายวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีทั้งหมด และยังมีรายวิชาอีกจำนวนหนึ่งที่อาจารย์ผู้สอนนำข้อสอบต้นฉบับมายังงานบริการจัดทำข้อสอบเพื่อทำสำเนาข้อสอบและจัดสอบเอง [7] เป็นต้น จากความสำคัญหรือความจำเป็นของการจัดบริการจัดทำข้อสอบ รวมถึงการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการบริการจัดทำข้อสอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี อันจะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานบริการจัดทำข้อสอบให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริการจัดทำข้อสอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการให้บริการ และบริการใหม่

## 2. วัสดุและวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานคณบดีของ 5 คณะหรือสถาบัน ซึ่งได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และสถาบันวิทยาการหุ่นยนต์

ภาคสนามจำนวนรวมทั้งสิ้น 100 ชุด ในเดือนมิถุนายน 2558 ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 96 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.0 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

#### เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของข้อความแต่ละข้อเพื่อนำข้อวิจารณ์มาพิจารณาแก้ไขให้เหมาะสม

#### สถิติที่ใช้

แบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

- 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์หาระดับความคิดเห็นของอาจารย์ต่อบริการจัดทำข้อสอบ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการให้บริการ และบริการใหม่ โดยวิเคราะห์ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### 3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีทั้งหมด 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 สสำรวจสภาพทั่วไป และ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการจัดทำข้อสอบ

#### ตอนที่ 1 สสำรวจสภาพทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพทั่วไป

	สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศหญิง	36	37.5
	เพศชาย	60	62.5
	รวม	96	100.0
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	4	4.2
	31-40 ปี	44	45.8
	41-50 ปี	30	31.3
	มากกว่า 50 ปี	18	18.8
	รวม	96	100.0
การศึกษา	ปริญญาตรี	4	4.2
	ปริญญาโท	28	29.2
	ปริญญาเอก	64	66.7
	รวม	96	100.0
ประสบการณ์	น้อยกว่า 5 ปี	14	14.6
	5-10 ปี	30	31.3
	11-15 ปี	20	20.8
	16-20 ปี	18	18.8
	มากกว่า 20 ปี	14	14.6
	รวม	96	100.00
การใช้บริการ	เคยใช้บริการ	84	87.5
	ไม่เคยใช้บริการ	12	12.5
	รวม	96	100.0
ความถี่ในการใช้	ทุกภาคการศึกษา	78	92.9
	นาน ๆ ครั้ง	6	7.1
	รวม	84	100.0

จากจำนวนแบบสอบถาม 96 ชุด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายจำนวนมากที่สุด 60 คน (62.5%) รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 36 คน (37.5%)

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 31-40 ปี มากที่สุด 44 คน (45.8%) รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน (31.3%) และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน (4.2%)

ด้านการศึกษา พบว่า การสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาเอก มากที่สุด จำนวน 64 คน (66.7%) รองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน (29.2%) และการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน (4.2%)

ส่วนด้านประสบการณ์ พบว่า มีประสบการณ์ 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 30 คน (31.3%) รองลงมา คือ 11-15 ปี จำนวน 20 คน (20.8%) และน้อยที่สุด คือ ประสบการณ์น้อยกว่า 5

ปี และ มากกว่า 20 ปี ในจำนวนเท่า ๆ กัน คือ จำนวน 14 คน (14.6%)

ด้านการใช้บริการ พบว่า เคยใช้บริการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และไม่เคยใช้บริการจัดทำข้อสอบด้วยตนเอง โดยส่งข้อสอบกับภาควิชาที่สังกัดเพื่อดำเนินการแทน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยในจำนวนผู้ที่เคยใช้บริการจัดทำข้อสอบ จำนวน 84 คน มีความถี่ในการใช้บริการทุกภาคการศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9% และมีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการจัดทำข้อสอบ

ข้อมูลในตอนที่ 2 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของการใช้บริการจัดทำข้อสอบในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการให้บริการและบริการใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของอาจารย์ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อบริการจัดทำข้อสอบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.05	.693	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.19	.702	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน	4.05	.619	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.17	.725	มาก
5. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.17	.691	มาก
6. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการเหมาะสม	4.14	.714	มาก
7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของอาจารย์	4.12	.629	มาก
<b>รวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.13</b>	<b>.682</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. มีความสุภาพและกิริยามารยาท	4.29	.669	มาก
2. การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง เหมาะสม	4.31	.559	มาก
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.26	.661	มาก
4. มีความรู้และความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.19	.591	มาก
5. ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	.632	มาก
<b>รวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>.622</b>	<b>มาก</b>

ความคิดเห็นที่มีต่อบริการจัดทำข้อสอบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ	3.98	.711	มาก
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอย	3.50	.829	มาก
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	3.81	.667	มาก
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	3.98	.711	มาก
<b>รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.82</b>	<b>.730</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านผลการให้บริการ</b>			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.17	.656	มาก
2. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	4.10	.573	มาก
3. ความคิดเห็นโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของงานบริการจัดทำข้อสอบนี้	4.17	.577	มาก
<b>รวมด้านผลการให้บริการ</b>	<b>4.15</b>	<b>.602</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบริการใหม่</b>			
1. มีบริการแจ้งเตือนการส่งข้อสอบต้นฉบับ	3.86	.971	มาก
2. มีบริการการลงทะเบียนส่งข้อสอบต้นฉบับด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.43	1.356	ปานกลาง
3. มีบริการแจ้งผลการดำเนินการจัดทำข้อสอบ หลังจากอาจารย์ได้ส่งข้อสอบต้นฉบับ	3.57	1.425	มาก
<b>รวมด้านบริการใหม่</b>	<b>3.62</b>	<b>1.251</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปความคิดเห็นของท่านต่อการบริการจัดทำข้อสอบ ระดับดี</b>	<b>4.19</b>	<b>.548</b>	<b>มาก</b>

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.13 เมื่อจำแนกออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการให้บริการ (4.19) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (4.17) ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน (4.17) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของอาจารย์ (4.14)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.27 เมื่อจำแนกออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเหมาะสม (4.31) มีความสุภาพและกิริยามารยาท (4.29) ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก

ปฏิบัติ (4.29) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ (4.26)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.82 เมื่อจำแนกออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ (3.98) การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ (3.98) และสถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด (3.81)

ด้านผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.15 เมื่อจำแนกออกเป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (4.17) และความคิดเห็นโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของงานบริการจัดทำข้อสอบนี้ (4.17)

ส่วนด้านบริการใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.62 เมื่อจำแนกออกเป็นรายข้อ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีบริการแจ้งเตือนการส่งข้อสอบต้นฉบับ (3.86)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.27) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการใหม่ (3.62)

ทั้งนี้ จากการสอบถามสรุปความคิดเห็นของอาจารย์ต่อการบริการจัดทำข้อสอบว่ามีระดับดีแล้วนั้น ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก (4.19)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและการปรับปรุงบริการจัดทำข้อสอบ

ส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะมาเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงบริการจัดทำข้อสอบสามารถสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการจัดเก็บข้อสอบต้นฉบับพบว่าผู้ใช้บริการระบุว่าควรยกเลิกการจัดเก็บข้อสอบไว้ที่สำนักหอสมุด เนื่องจากคลังข้อสอบมีปริมาณเพียงพอแล้ว หรืองานบริการจัดทำข้อสอบควรปรับแบบฟอร์มการส่งข้อสอบต้นฉบับให้มีส่วนสำหรับการระบุถึงประเด็นการจัดเก็บข้อสอบต้นฉบับไว้ที่สำนักหอสมุดด้วย

ด้านแฟ้มสำหรับอาจารย์ผู้ส่งข้อสอบต้องกรอกรายละเอียดของข้อสอบที่จัดส่งนั้นควรจัดทำให้เป็นระเบียบมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการค้นหาในภายหลัง

### อภิปรายผล

ความคิดเห็นของอาจารย์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการให้บริการ และบริการใหม่ จากข้อมูลที่กำลังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าอาจารย์มีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.27) ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้มาเป็นเวลานานและต่อเนื่องกัน จึงทำให้เกิดความชำนาญถูกต้องแม่นยำ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางเหมาะสมมีความสุภาพและกิริยามารยาท ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติให้ความเท่าเทียมกันในการให้บริการและมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการรวมถึงมีความรู้และความสามารถในการให้คำปรึกษา เช่น การตอบคำถาม

ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ จึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อประเด็นด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สูงกว่าประเด็นอื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางศรญา ทองคำ [8] ที่ให้ข้อมูลเสริมทางด้านบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพิมพ์ข้อสอบว่าจะต้องมีการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานนี้เป็นพิเศษ และต้องมีระบบการควบคุมอย่างรัดกุมดีมาก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13) ส่วนประเด็นที่ได้รับความคิดเห็นระดับน้อยสุดในการสำรวจครั้งนี้ คือ ด้านบริการใหม่ ได้แก่ การมีบริการลงทะเบียนส่งข้อสอบต้นฉบับด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันสถานที่ปฏิบัติงานมีเนื้อที่จำกัด ไม่สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ในขณะเดียวกัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่สามารถขับเคลื่อนงานบริการจัดทำข้อสอบเพื่อนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ การอบรมหรือให้ความรู้แก่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานใหม่ที่จะมาปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการจัดทำข้อสอบและทดแทนบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเดิมซึ่งใกล้เกษียณอายุกันเป็นจำนวนมาก โดยบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเดิมจะต้องถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ หรือการเป็นพี่เลี้ยงให้บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานใหม่ดังกล่าว สำหรับประเด็นด้านสถานที่ มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนในการขยายพื้นที่และเอื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับการดำเนินงานบริการจัดทำข้อสอบของมหาวิทยาลัยต่อไป

นอกจากนี้ควรจัดสถานที่การให้บริการจัดทำข้อสอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานสำหรับการบริการจัดทำข้อสอบให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความคิดเห็นในมิติที่ดีให้สูงขึ้น และควรมีการพิจารณาการจัดทำข้อสอบในระบบคอมพิวเตอร์ด้วย โดยงานวิจัยของ Mubashrah Jamil, R. H. Tariq และ P. A. Shami [4] ได้ศึกษารับรู้ของอาจารย์ต่อการสอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer-based examination) และการสอบด้วยระบบกระดาษ (Paper-based examination) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าอาจารย์รับรู้ในทางบวกกับการสอบ

ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตาม อาจารย์ยังคงต้องการการสอบด้วยระบบกระดาษมากกว่าในบางสถานการณ์ และมีงานเขียนของ Joy R. Rudland, Peter Schwartz และ Anthony Ali [5] ที่ศึกษาความเห็นของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอบ โดยผลของการศึกษา พบว่า นักศึกษานับสนุนการสอบในรูปแบบคอมพิวเตอร์มากกว่าการสอบในรูปแบบกระดาษ เนื่องจากนักศึกษาสามารถยืดหยุ่นได้ทั้งเวลาและสถานที่ และเมื่อสอบเสร็จแล้วสามารถทราบผลการสอบได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ในการวิจัยของ Jesus Garcia Laborda และคนอื่น ๆ [6] ได้กล่าวถึงการสอบด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile phone) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการศึกษาอย่างหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการจัดทำข้อสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ

2. ศึกษาช่องทางการจัดทำข้อสอบในระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดทำคลังข้อสอบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

#### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

#### 4. เอกสารอ้างอิงและบรรณานุกรม

1. สมบูรณ์ ชิตพงศ์. หน่วยที่ 9 การวัดและการประเมินการศึกษา ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสถิติวิจัยและการประเมินผลการศึกา (Statistics Research and Evaluation in Education). พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2545. หน้า 485.

2. อุทุมพร(ทองอุไทย)จามรมาน.การวัดและประเมินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เล่มที่ 3. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟันนี้พับบลิชซิ่ง, [ม.ป.ป.]
3. พเยาว์ เนตรประชา. “การวัดและประเมินผลการศึกา” [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2558]. เข้าถึงได้จาก <http://www.ipesp.ac.th/learning/websatiti/chapter/unit2.html>
4. Jamil, Mubashrah, Tariq, R. H. and Shami, P.A. “Computer-based VS paper-based examinations: Perceptions of University Teachers.” TOJET : The Turkish Online Journal of Educational Technology. Vol.11, No.4 (October 2012): pp. 371-376.
5. Rudland, Joy R., Schwartz, Peter and Ali, Anthony. “Moving a formative test from a paper-based to a computer-based format: A student viewpoint.” Medical Teacher. Vol. 33 (2011): pp. 738-743.
6. Laborda, Jesus Garcia and others. “Mobile phones for Spain’s University Entrance Examination Language Test.” Educational Technology & Society. Vol. 17, No.2(2014): pp.17-30.
7. งานบริการจัดทำข้อสอบ กลุ่มงานบริการการศึกษา สำนักงานพัฒนาการศึกษาและบริการ. รายงานสรุปผลการดำเนินงานบริการจัดทำข้อสอบ ปลายภาค การศึกาที่ 1 ปีการศึกา 2557. กรุงเทพฯ: งานบริการจัดทำข้อสอบ, 2557.
8. นครกาญจน์ ทองคำ. “ข้อเท็จจริงบางประการเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาในสถาบันชั้นอุดมศึกษาของสภาการศึกษาแห่งชาติ ประจำปีการศึกา 2507-2508”. วิทยานิพนธ์แผนกวิชาบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2508.