

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์[†]

Expectations and Satisfaction of Students towards PSU English Skills Test Administration System of the Faculty of Education, Prince of Songkla University

นุรฮัม ฮะซา*, อับดุลฮาเลม มาลา, เปรมวดี โกมลตรี, รอฮานี เจ๊ะอุเซ็ง และ ธิรดา อุกติ

Nurham Hahsa*, Abdulhalem Mala, Premwadee Komontree, Rahanee Cheuseng and Thirada Ouckathi

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000

Faculty of Education, Prince of Songkla University, Mueang Pattani, Pattani 94000, Thailand

*อีเมล: nurham.h@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในปีการศึกษา 2566 ที่เข้ารับการสอบ PSU English Skills Test รวมทั้งสิ้นจำนวน 274 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.48 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 54.74 จากสาขาวิชาเอกเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสารการศึกษา ร้อยละ 9.85 และไม่ได้ทดลองสอบเสมือนจริงก่อนเข้ารับการสอบ ร้อยละ 54.38 2) นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.55$) 3) นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านวันและเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.59$) 4) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านวันและเวลา ที่มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่า p -value เท่ากับ 0.011 โดยน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ความคิดเห็นที่มีความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน คือ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ขนาดห้องสอบแคบเกินไป ควรจัดเตรียมหุ้ฟ้ให้กับนักศึกษา ไม่ควรจัดสอบในช่วงปิดภาคการศึกษา ควรให้ผู้คุมสอบอธิบายกระบวนการสอบก่อนจะเริ่มทำข้อสอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรเพิ่มความถี่ในการจัดสอบให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ระบบการคุมสอบ, PSU English Skills Test

Abstract

The objectives of this study encompassed the analysis of students' expectations and satisfaction, as well as students' opinions pertaining to the enhancement of the administration system for the PSU English Skills Test within the Faculty of Education at Prince of Songkla University. The study comprised a sample cohort of 274 undergraduate students affiliated with the Faculty of Education at Prince of Songkla University, Pattani Campus, during the academic year 2023, all of whom participated in the test. Data was collected using an online questionnaire. The research indicates that: 1) 82.48 % of the students are female, with 54.74 % in their first year of study, 9.85 % pursuing Digital Technology and Communication Education, and 54.38 % not having undergone a mock examination before the actual test. 2) Students exhibited elevated expectations across all facets, with an average expectation rating of "very high" ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.55$). 3) Students manifested satisfaction across nearly all dimensions, excluding considerations related to the day and time, yielding an average satisfaction level of "very high" ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.59$). 4) The discernment of students' expectations and satisfaction revealed negligible disparities across most dimensions, barring distinctions related to the day and time,

[†]Presented at the National Conference on Routine to Research (R2R) for High Performance Organization 2024 (March 27, 2024 at Walailak University, Thailand)

where satisfaction registered as “medium”, evidenced by a p -value of 0.011, falling below the predetermined significance threshold of 0.05. 5) It is noteworthy that the prevailing viewpoints or recommendations in each facet were as follows: Advocating for increased diversity in public relations channels, expressing concern regarding the limited dimensions of examination venues, endorsing the provision of headphones for students, recommending against scheduling examinations during semester breaks, emphasizing the necessity for proctors to elucidate the examination procedures prior to commencement, and advocating for a more frequent administration of examinations.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Administration system, PSU English Skills Test

บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มุ่งมั่นขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับแนวหน้าของโลก โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) จำนวน 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ การสร้างกลไกการทำงานเชิงรุก ความเป็นผู้นำทางวิชาการ ความเป็นนานาชาติ และการพัฒนาศักยภาพระบบการบริหารจัดการภายใน สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ ความเป็นนานาชาตินั้นมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านการใช้ภาษาและความรู้ข้ามวัฒนธรรมให้กับนักศึกษาและบุคลากร (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560) จากยุทธศาสตร์ดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับหลักสูตรปริญญาตรีที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป โดยนักศึกษาจะต้องสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้แก่ TOEIC, TOEFL, IELTS, PSU-Test, PSU English Skills Test หรือข้อสอบประเภทอื่นๆตามดุลยพินิจของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) ทั้งนี้ PSU English Skills Test หรือ PSU-EST เป็นข้อสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษที่ออกแบบและพัฒนาโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สำนักการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2565) ตามกรอบมาตรฐาน Common European Framework of Reference for Languages หรือ CEFR ซึ่งสามารถวัดทักษะทางภาษาได้ครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การอ่าน การเขียน การฟัง และการพูด (British Council Thailand, 2023)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นคณะที่จัดตั้งอยู่ในวิทยาเขตปัตตานี มีวิสัยทัศน์เพื่อเป็นผู้นำในการผลิตครูที่มีความเป็นเลิศในการจัดการเรียนรู้เชิงรุกที่สอดคล้องกับสังคมพหุวัฒนธรรม (งานนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2566) ได้ขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัย เรื่อง การสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา ด้วยการจัดการสอบ PSU English Skills Test สำหรับนักศึกษาระดับหลักสูตรปริญญาตรี และเนื่องด้วยในแต่ละปีการศึกษา คณะจำเป็นต้องจัดสอบหลายครั้งสำหรับนักศึกษาที่ยังสอบไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทีมผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสายอำนวยการและเป็นคณะกรรมการจัดสอบภาษาอังกฤษ ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทดสอบ PSU English Skills Test ตามวงจรบริหารงานคุณภาพ Deming Cycle หรือ PDCA ซึ่ง Deming (1986) ระบุว่า PDCA ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงการดำเนินการ (Act) โดยวงจรดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ และดำเนินการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นได้ ทีมผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการทดสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือในการนำไปพัฒนาระบบการทดสอบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าสอบอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการทดสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการทดสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566

วิธีการศึกษา

ประชากร

ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในปีการศึกษา 2566 ที่ยังสอบไม่ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษตามที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กำหนด โดยแบ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 505 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 385 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 890 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในปีการศึกษา 2566 ที่เข้ารับการสอบ PSU English Skills Test โดยแบ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 150 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 124 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 274 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย ทั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ซึ่งกำหนดขนาดของความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Forms ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสอบ ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี สาขาวิชาเอก และการทดลองสอบเสมือนจริง โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

2) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านวันและเวลา และด้านการบริการของผู้คุมสอบ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักทฤษฎีของ ลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยถือเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 คือ ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 คือ ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 คือ ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 คือ ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

3) ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านวันและเวลา และด้านการบริการของผู้คุมสอบ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการจัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านการแสดงคิวอาร์โค้ดและลิงก์ <https://forms.office.com/r/Uxvwht5LsR> ให้กับนักศึกษา หลังสิ้นสุดการสอบ PSU English Skills Test

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบเรียบร้อยแล้ว มาแปลข้อมูลจาก Microsoft Forms เป็น Microsoft Excel เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

ผลการศึกษา

1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นนักศึกษาที่เข้ารับการสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566 มีผลการศึกษาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		ผลการวิเคราะห์ (n = 274)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	226	82.48
	ชาย	48	17.52
ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	150	54.74
	ชั้นปีที่ 2	124	45.26
สาขาวิชาเอก	เทคโนโลยีดิจิทัล	27	9.85
	และสื่อสารการศึกษา		
	การประถมศึกษา	25	9.12
	คณิตศาสตร์	22	8.03
	ภาษาอังกฤษ	22	8.03
	การศึกษาดุษฎี	22	8.03
	ภาษาไทย	19	6.93
	ฟิสิกส์	18	6.57
	ชีววิทยา	17	6.20
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	16	5.84
	และการประเมินทางการศึกษา		
	สุขศึกษา	16	5.84
	วิทยาศาสตร์ทั่วไป	14	5.11
	จิตวิทยาคลินิก	13	4.74
	สังคมศึกษา	13	4.74
สาขาวิชาเอก	พลศึกษา	9	3.28
	เคมี	8	2.92
	จิตวิทยาการศึกษา	7	2.55
	และการแนะแนว		
การทดลองสอบ	ศิลปศึกษา	6	2.19
	ไม่ได้ทดลองสอบเสมือนจริง	149	54.38
เสมือนจริง	ทดลองสอบเสมือนจริง	125	45.62

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (82.48 %) รองลงมาเป็นเพศชาย (17.52 %) ตามลำดับ
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (54.74 %) รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (45.26 %) ตามลำดับ
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาเอกเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสารการศึกษา (9.85 %) ตามด้วยการประถมศึกษา (9.12 %) คณิตศาสตร์ (8.03 %) ภาษาอังกฤษ (8.03 %) การศึกษาดุษฎี (8.03 %) ภาษาไทย (6.93 %) ฟิสิกส์ (6.57 %) ชีววิทยา (6.20 %) เทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินทางการศึกษา (5.84 %) สุขศึกษา (5.84 %) วิทยาศาสตร์ทั่วไป (5.11 %) จิตวิทยาคลินิก (4.74 %) สังคมศึกษา (4.74 %) พลศึกษา (3.28 %) เคมี (2.92 %) จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว (2.55 %) และศิลปศึกษา (2.19 %) ตามลำดับ
- 4) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ทดลองสอบเสมือนจริงก่อนเข้ารับการสอบ (54.38 %) และทดลองสอบเสมือนจริงก่อนแล้ว (45.62 %) ตามลำดับ

2) ผลการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566 มีผลการศึกษาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test

ความคาดหวังของนักศึกษา	ผลการวิเคราะห์ (n = 274)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.69	0.56	ระดับมาก
ด้านสถานที่	3.82	0.39	ระดับมาก
ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.71	0.57	ระดับมาก
ด้านวันและเวลา	3.51	0.72	ระดับมาก
ด้านการบริการของผู้คุมสอบ	3.81	0.49	ระดับมาก
เฉลี่ย	3.71	0.55	ระดับมาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.69$, SD = 0.56) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.82$, SD = 0.39) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.57) ด้านวันและเวลา ($\bar{X} = 3.51$, SD = 0.72) และด้านการบริการของผู้คุมสอบ ($\bar{X} = 3.81$, SD = 0.49) ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.55)

3) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566 มีผลการศึกษาดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test

ความพึงพอใจของนักศึกษา	ผลการวิเคราะห์ (n = 274)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.66	0.64	ระดับมาก
ด้านสถานที่	3.83	0.38	ระดับมาก
ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.68	0.64	ระดับมาก
ด้านวันและเวลา	3.44	0.78	ระดับปานกลาง
ด้านการบริการของผู้คุมสอบ	3.81	0.50	ระดับมาก
เฉลี่ย	3.68	0.59	ระดับมาก

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, SD = 0.64) ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, SD = 0.38) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, SD = 0.64) ด้านวันและเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, SD = 0.78) และด้านการบริการของผู้คุมสอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, SD = 0.50) ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, SD = 0.59)

4) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566 มีผลการศึกษาดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ผลการวิเคราะห์ (Independent Samples T-Test)				
	$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
ความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์	3.69	0.56	1.608	546	0.108
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	3.66	0.64			
ความคาดหวังด้านสถานที่	3.82	0.39	1.071	546	0.285
ความพึงพอใจด้านสถานที่	3.83	0.38			
ความคาดหวังด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.71	0.57	1.395	546	0.164
ความพึงพอใจด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.68	0.64			
ความคาดหวังด้านวันและเวลา	3.51	0.72	2.537	546	0.011
ความพึงพอใจด้านวันและเวลา	3.44	0.78			
ความคาดหวังด้านการบริการของผู้คุมสอบ	3.81	0.49	0.793	546	0.428
ความพึงพอใจด้านการบริการของผู้คุมสอบ	3.81	0.50			

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test พบว่า

- 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่า p -value เท่ากับ 0.108 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน
- 2) ด้านสถานที่ มีค่า p -value เท่ากับ 0.285 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน
- 3) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีค่า p -value เท่ากับ 0.164 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน
- 4) ด้านวันและเวลา มีค่า p -value เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านนี้ แตกต่างกัน
- 5) ด้านการบริการของผู้คุมสอบ มีค่า p -value เท่ากับ 0.428 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน

5) ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปีการศึกษา 2566 มีผลการศึกษาดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test

ด้าน	ความคิดเห็น	ความถี่
การประชาสัมพันธ์	- ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น	26
	- ควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น	14
	- ควรประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้เร็วกว่านี้	8
สถานที่	- ขนาดห้องสอบแคบเกินไป	3
	- มีเสียงรบกวนจากนอกห้องสอบ	3
	- อุณหภูมิห้องสอบเย็นเกินไป	2
	- ควรเพิ่มจำนวนห้องสอบ	2
	- ควรมีการจัดระบบเลขที่นั่งสอบ	1

ด้าน	ความคิดเห็น	ความถี่
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	- ควรจัดเตรียมหูฟังให้กับนักศึกษา โดยไม่ต้องให้นักศึกษาพกมาเอง	17
	- เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาระหว่างการสอบ	11
	- เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องชำรุด ใช้งานไม่ได้	6
วันและเวลา	- ไม่ควรจัดสอบในช่วงปิดภาคการศึกษา	24
	- ไม่ควรจัดสอบในวันพุธบ่าย เนื่องจากมีคาบเรียน	5
	- ควรจัดสอบในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์	4
	- ควรให้นักศึกษาเลือกวันและเวลาสอบเองได้	1
	- เวลาสอบตอนเย็นมากเกินไป	1
การบริการของผู้คุมสอบ	- ผู้คุมสอบควรมีการอธิบายกระบวนการสอบก่อนจะเริ่มทำข้อสอบให้มากยิ่งขึ้น	1
อื่นๆ	- ควรเพิ่มความถี่ในการจัดสอบให้มากยิ่งขึ้น	26
	- ควรมีการติวก่อนสอบ	5
	- ควรมีไฟสำรอง ในกรณีไฟตก	2
	- ควรแจ้งเรื่องการสอบเสมือนจริงให้ชัดเจนกว่านี้	1
	- สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องระหว่างการทำข้อสอบ	1
	- ควรให้ออกจากห้องสอบได้ทันทีหากทำข้อสอบเสร็จก่อนเวลา	1
	- ผู้คุมสอบควรเข้มงวดมากยิ่งขึ้นเพราะอาจจะมีนักศึกษาที่ทุจริตการสอบ	1

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test พบว่า

- 1) ด้านการประชาสัมพันธ์ นักศึกษาเสนอแนะให้ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้นมากที่สุด ตามด้วย ควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น และควรประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้เร็วกว่านี้ ตามลำดับ
- 2) ด้านสถานที่ นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเรื่องขนาดห้องสอบแคบเกินไปมากที่สุด รองลงมา คือ มีเสียงรบกวนจากนอกห้องสอบ อุณหภูมิห้องสอบเย็นเกินไป ควรเพิ่มจำนวนห้องสอบ และควรมีการจัดระบบเลขที่นั่งสอบ ตามลำดับ
- 3) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ นักศึกษาเสนอแนะให้จัดเตรียมหูฟังให้กับนักศึกษา โดยไม่ต้องให้นักศึกษาพกมาเองมากที่สุด ตามด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาระหว่างการสอบ และเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องชำรุด ใช้งานไม่ได้ ตามลำดับ
- 4) ด้านวันและเวลา นักศึกษาเสนอแนะไม่ให้จัดสอบในช่วงปิดภาคการศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ ไม่ควรจัดสอบในวันพุธบ่าย เนื่องจากมีคาบเรียน ควรจัดสอบในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ ควรให้นักศึกษาเลือกวันและเวลาสอบเองได้ และเวลาสอบตอนเย็นมากเกินไป ตามลำดับ
- 5) ด้านการบริการของผู้คุมสอบ นักศึกษาเสนอแนะเรื่องเดียว คือ ให้ผู้คุมสอบอธิบายกระบวนการสอบก่อนจะเริ่มทำข้อสอบให้มากยิ่งขึ้น
- 6) ด้านอื่นๆ นักศึกษาส่วนใหญ่เสนอให้เพิ่มความถี่ในการจัดสอบให้มากยิ่งขึ้น ตามด้วย ควรมีการติวก่อนสอบ ควรมีไฟสำรอง ในกรณีไฟตก ควรแจ้งเรื่องการสอบเสมือนจริงให้ชัดเจนกว่านี้ สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องระหว่างการทำข้อสอบ ควรให้ออกจากห้องสอบได้ทันทีหากทำข้อสอบเสร็จก่อนเวลา และผู้คุมสอบควรเข้มงวดมากยิ่งขึ้นเพราะอาจจะมีนักศึกษาที่ทุจริตการสอบ ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคำคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน พบว่า ส่วนใหญ่นั้น เป็นนักศึกษา เพศหญิง (82.48 %) กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 (54.74 %) สาขาวิชาเอกเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสารการศึกษา (9.85 %) และไม่ได้ทดลองสอบเสมือนจริงก่อนเข้ารับการสอบ (54.38 %)
- 2) ผลการศึกษาคำคาดหวังของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านวันและเวลา และด้านการบริการของผู้คุมสอบ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.55$)

3) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และด้านการบริการของผู้คุมสอบ ยกเว้น ด้านวันและเวลา ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.59$)

4) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ เกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านวันและเวลา ที่มีค่า p -value เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า ความถี่ที่มากที่สุด ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้านสถานที่ คือ ขนาดห้องสอบแคบเกินไป ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คือ ควรจัดเตรียมให้แก่นักศึกษา ด้านวันและเวลา คือ ไม่ควรจัดสอบในช่วงปิดภาคการศึกษา ด้านการบริการของผู้คุมสอบ คือ ผู้คุมสอบควรอธิบายกระบวนการสอบก่อนจะเริ่มทำข้อสอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และด้านอื่นๆ คือ ควรเพิ่มความถี่ในการจัดสอบให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

1) จากผลการวิจัยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่พบว่า มีนักศึกษาทดลองสอบเสมือนจริงก่อนสอบเพียงร้อยละ 45.62 นั้น คณะควรส่งเสริมให้นักศึกษาทุกคนสอบเสมือนจริง เนื่องจากการสอบเสมือนจริงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยอ้างจากผลการวิจัยของ (Smith & Jones, 2018) ที่พบว่า การสอบเสมือนจริงทำให้นักศึกษาสามารถประเมินความรู้ความสามารถของตนเองได้ก่อนการสอบจริง อันนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ (Johnson et al., 2020) ยังเสริมอีกว่า การทดลองสอบเป็นเครื่องมือสำหรับนักศึกษาในการเรียนรู้รูปแบบ โครงสร้าง และข้อจำกัดด้านเวลาของการสอบจริง ซึ่งจะช่วยลดความวิตกกังวลก่อนสอบได้

2) จากผลการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ที่พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านนั้น คณะควรตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาด้วยการจัดสอบอย่างเป็นระบบ โดยงานวิจัยของ (Wang & Nguyen, 2017) ระบุว่า การรับมือกับความคาดหวังของนักศึกษา สามารถช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการสอบที่ดีที่สุด หากความคาดหวังไม่ได้รับการเติมเต็ม สามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ร่วมของนักศึกษา นำไปสู่ภาวะการไม่สนใจ (disengagement) ต่อระบบการเรียนรู้และระบบการสอบ

3) จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test ที่พบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และด้านการบริการของผู้คุมสอบ ยกเว้น ด้านวันและเวลา ที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดสอบของคณะ ดังนั้น คณะควรนำข้อเสนอแนะจากงานวิจัยชิ้นนี้ไปปรับปรุงคุณภาพในการจัดสอบให้ดียิ่งขึ้นตามวงจร PDCA ทั้งนี้ เนื่องจากระบบการจัดสอบที่ดีนั้น จะช่วยลดความเครียดและความวิตกกังวลของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาสามารถตอบคำถามข้อสอบได้อย่างเต็มศักยภาพ (Nulty, 2011)

4) จากผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาระบบการคุมสอบ PSU English Skills Test คณะควรพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

4.1) ด้านการประชาสัมพันธ์ คณะควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ จากงานวิจัยของ (Chang, 2019) พบว่า สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงและสร้างการมีส่วนร่วมกับนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กของคณะศึกษาศาสตร์และสโมสรนักศึกษาได้ นอกจากนี้ คณะควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์เพื่อย้ำเตือนนักศึกษา เนื่องจากความถี่ในการประชาสัมพันธ์สามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคณะกับนักศึกษาได้ (Cutlip et al., 2006)

4.2) ด้านสถานที่ เนื่องจากนักศึกษาให้ความเห็นเรื่องขนาดของห้องสอบที่คับแคบมากเกินไป คณะสามารถพิจารณาคัดเลือกห้องปฏิบัติคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเหมาะสมมากยิ่งขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ ผู้คุมสอบควรป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกห้องสอบ และควรปรับอุณหภูมิของห้องสอบให้มีความเหมาะสม เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการสอบมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานของสมองและระดับความเครียดของผู้สอบ (Brown & Jackson, 2021)

4.3) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ นักศึกษาส่วนใหญ่เสนอแนะให้คณะจัดเตรียมให้ โดยนักศึกษาไม่ต้องพกมาเอง นอกจากนี้ คณะควรตรวจสอบหรือซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้สมบูรณ์มากที่สุด เพื่อลดปัญหาทางเทคนิคระหว่างการทำข้อสอบของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ (Smith, 2019) ที่ระบุว่า วัสดุอุปกรณ์ในการสอบมีบทบาทสำคัญในการกำหนดคุณภาพของการจัดสอบ ซึ่งสามารถส่งผลต่อผลการสอบของนักศึกษา

4.4) ด้านวันและเวลา นักศึกษาส่วนใหญ่เสนอไม่ให้นักศึกษาจัดสอบในช่วงปิดภาคการศึกษา ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรจัดตารางสอบให้เหมาะสมตามวันและเวลาที่นักศึกษามีความพร้อม หรือให้สิทธิ์นักศึกษาเลือกวันและเวลาสอบได้ด้วยตนเอง โดย (Fleming et al., 2018)

ระบุไว้นักศึกษาแต่ละคนมีรูปแบบการเรียนรู้และความชอบที่หลากหลาย ซึ่งส่งผลต่อสมาธิและประสิทธิภาพในการเรียนรู้ในช่วงเวลาต่าง ๆ ของวัน การรองรับความแตกต่างเหล่านี้โดยการ จัดตารางสอบที่ยืดหยุ่น จะช่วยให้กระบวนการประเมินมีความเป็นธรรมมากขึ้น

4.5) ด้านการบริการของผู้คุมสอบ นักศึกษาเสนอแนะให้ผู้คุมสอบอธิบายกระบวนการทำข้อสอบก่อนเริ่มเวลาสอบให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Jones & Johnson, 2018) ที่พบว่า การให้คำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการสอบที่ชัดเจน สามารถลดความวิตกกังวลของผู้เข้าสอบได้

4.6) ด้านอื่นๆ คณะมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาหลักสูตรจัดอบรมเตรียมความพร้อมสำหรับนักศึกษา ก่อนเข้ารับการสอบ เพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบผ่านของนักศึกษา โดยงานวิจัยของ (Smith & Johnson, 2019) สรุปไว้ว่า ผู้ที่เรียนพิเศษก่อนสอบอย่างสม่ำเสมอ มักมีคะแนนสอบที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับผู้ที่ศึกษาด้วยตัวเองเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ งานวิเคราะห์ของ (Brown et al., 2020) เผยให้เห็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการเรียนพิเศษกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งช่วยเสริมแนวคิดที่ว่า การเรียนพิเศษหรือการจัดอบรมเตรียมความพร้อมก่อนสอบมีส่วนสำคัญในการยกระดับผลการสอบให้ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

งานนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *แผนพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ พ.ศ. 2566-2569*.

สงขลา: งานนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

https://edu.psu.ac.th/files/plan_dev2566-2569.pdf

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). *ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี. สำนักการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้*

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. <https://eila.psu.ac.th/document/announcement/2560/6004-064-0441.pdf>

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560). *แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)*.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. <https://planning.psu.ac.th/documents/information/planning/60-79/plan20years.pdf>

สำนักการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (7 ตุลาคม 2565). *มารู้จัก PSU English Skills Test พร้อมทดลองทำข้อสอบ PSU-EST Mock Exam กันเถอะ!!*. สำนักการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

<https://eila.psu.ac.th/psu-est-mock-exam>

British Council Thailand. (2023). *English levels*. <https://www.britishcouncil.or.th/english-courses/adults/levels>

Brown, L., & Jackson, T. (2021). The impact of physical environment on student stress during examinations. *Journal of Educational Psychology*, 113(4), 689-702.

Chang, Y. (2019). The impact of social media on the college choice process of Thai students. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 245-261.

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective public relations*. London: Pearson.

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts: MIT Press.

Fleming, N. D., Mills, C., & Mautone, P. D. (2018). *Learning styles and strategies*. London: Handbook of Research on Learning and Instruction.

Johnson, S., Smith, R., & Brown, L. (2020). Examining the Impact of Mock Exams on Student Anxiety Levels. *Educational Psychology Review*, 32(4), 723-738.

Jones, A., & Johnson, B. (2018). The impact of test anxiety on test performance: A quantitative meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 30(1), 37-58.

Nulty, D. D. (2011). The adequacy of response rates to online and paper surveys: What can be done? *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 36(3), 301-314.

Smith, E., & Johnson, M. (2019). Tutoring for success: A longitudinal study on the impact of tuition on student exam performance. *Educational Studies*, 36(4), 421-438.

Smith, J. K. (2019). *The role of assessment in a learning culture*. London: Routledge.

Smith, M., & Jones, P. (2018). Using mock exams as a formative assessment tool. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 43(5), 789-803.

Wang, L., & Nguyen, T. (2017). The impact of student expectations on academic performance. *Educational Psychology Review*, 29(1), 119-137.