



ทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ

PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

Attitudes and Satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University

Test of English Proficiency (PNU-TEP), Language Center,

Princess of Naradhiwas University

ฟิรดาว นิสะนี^{1*}, ตัสนีม เจละเฮ¹, สรณวรังค์ สุวรรณมาศ¹, อาแด มะเกะ¹, ซัลวาตี สูดิน¹

Firadow Nisani^{1*}, Tasneem Chelaeh¹, Sornwarong Suwanmas¹, Ardae Makeh¹, Salwati Suden¹

(Received: August 25, 2023; Revised: October 4, 2023; Accepted: October 31, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566 ได้จำนวน 117 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยโลจิสติก

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติต่อข้อสอบสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติเชิงบวก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.725) ส่วนความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.800) และ 2) ทัศนคติต่อข้อสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ ความพึงพอใจ การสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Liberal Arts, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: firadow.n@pnu.ac.th



Abstract

The quantitative research study was aimed at 1) studying attitudes and satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP), and 2) investigating of the relationship between attitudes and satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP). The sample was consisted of 117 test takers who took the Princess of Naradhiwas Test of English Proficiency (PNU-TEP) between June 2022 – September 2023. The research instrument was a questionnaire. The data was analyzed using mean, standard deviation (S.D.), Pearson Correlation Coefficient, and Binary Logistic Regression.

The research findings revealed that 1) the test takers had positive attitudes ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.725) and had high level satisfaction ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.800) towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP), and 2) the attitudes were positively associated with overall satisfaction towards the Princess of Naradhiwas University Test of English Proficiency (PNU-TEP).

Keywords: Attitudes, Satisfaction, Test of English Proficiency

บทนำ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เปิดให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาไทย ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และมลายู บริการแปลภาษาและล่ามภาษา และจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาทางด้านภาษาโดยศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์ประสานงานด้านการจัดการเรียนรู้ด้านภาษา และเป็นแหล่งเรียนรู้ และให้บริการด้านภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษามลายู ภาษาจีน และภาษาอาหรับที่ทันสมัยและครบวงจร แก่นักเรียน นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป ตลอดจนการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย เพื่อสนองความต้องการของนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และสังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต่อมาเมื่อสำนักงานการอุดมศึกษาได้ประกาศนโยบาย เรื่องการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2559 โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยทุกมหาวิทยาลัยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านภาษาอังกฤษและทดสอบวัดระดับความรู้มาตรฐานภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์จึงได้ลงนามความร่วมมือ (MOU) กับ ศูนย์สอบ TOEFL ITP แห่งประเทศไทย จัดตั้งศูนย์สอบ TOEFL ITP ซึ่งเป็นหนึ่งในแบบทดสอบวัดระดับความรู้ภาษาอังกฤษที่เป็นที่ยอมรับที่มีมาตรฐานสามารถเทียบเคียงกับเกณฑ์ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR)



ณ ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ขึ้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559 ทั้งนี้ศูนย์ภาษาร่วมขยายการให้บริการทางวิชาการอย่างเต็มรูปแบบ โดยวางแผนในการลงนามความร่วมมือกับศูนย์ทดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นศูนย์ทดสอบวัดระดับ CU-TEP รวมถึงการจัดทำข้อสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ หรือ PNU-TEP (ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2559)

การวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ เป็นสิ่งจำเป็นและมีบทบาทสำคัญอย่างมากสำหรับการจัดการเรียนการสอน และการประกอบอาชีพ ของผู้เรียน อีกทั้งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์ให้มีการสอบวัดระดับทางภาษา เป็นหนึ่งในเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาตามที่กำหนด รวมถึงองค์กรต่าง ๆ ซึ่งในการรับเข้าทำงานจะมีการเรียกผลทดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษเป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณา การจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษจึงเป็นส่วนหนึ่งในการผ่านเงื่อนไขดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยซึ่งทำหน้าที่ในศูนย์ภาษาจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ได้มาตรฐาน จึงจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าสอบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

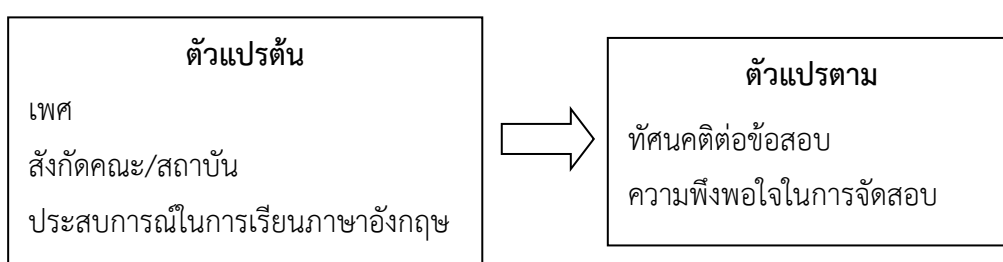
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของบุคคล โดยจะประเมินจากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจากการสังเกตการณ์ หรือสิ่งของ ที่เป็นเกณฑ์ถึงความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ ได้แก่

- 1) องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ และความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า มีผลต่อการรับรู้ คำพูด ความเชื่อ
- 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า มีผลต่อคำพูดที่แสดงความรู้สึก และ
- 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม (ชูชัย สมितिไกร, 2561; Triandis, 2001) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติมีความสัมพันธ์กันในด้านอารมณ์และ



ความรู้สึก โดยในสถานการณ์นี้คือ การจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และความพึงพอใจ เป็นระดับของอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อการรับรู้ (Kotler, 2003) ในการวิจัยนี้ ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความคาดหวังต่อการรับบริการการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและกำหนดตัวแปรต้นคือ เพศ สังกัดคณะ/สถาบัน และประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ มีตัวแปรตามคือ ทศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยจะศึกษาเฉพาะทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566 จำนวน 216 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ตามสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จากผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566 ได้จำนวน 140 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทักษะคิดต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนของคำตอบแต่ละข้อดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.51-5.00	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติดีมาก
3.51-4.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติดี
2.51-3.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติปานกลาง
1.51-2.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติลบ
1.00-1.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ทัศนคติลบมาก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของ Likert โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนของคำตอบแต่ละข้อดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

4.51-5.00	หมายความว่าอยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51-4.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	มาก
2.51-3.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51-2.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	น้อย
1.00-1.50	หมายความว่าอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด



ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับคำถาม (IOC: Index of Item Object Congruency) จากนั้นนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องยิ่งขึ้น ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยปรับปรุงข้อที่ได้รับความแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.946

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ และได้ปรับแก้เรียบร้อยแล้วเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ.2566 ผู้วิจัยกำหนดร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยใช้ตามเกณฑ์การแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่จะต้องได้รับกลับคืนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของสมชาย วรวิเศษมงคล (2554) หากไม่ครบจะเก็บข้อมูลต่อให้ครบตามร้อยละที่กำหนดไว้ เมื่อเก็บจริงได้จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 83.57 ผ่านร้อยละที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	39.30
หญิง	71	60.70



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดคณะ/สถาบัน		
คณะศิลปศาสตร์	40	34.20
คณะวิทยาศาสตร์	2	1.70
คณะเกษตรศาสตร์	18	15.40
คณะพยาบาลศาสตร์	10	8.50
วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครราชสีมา	1	0.90
คณะแพทยศาสตร์	1	0.90
คณะวิทยาการจัดการ	13	11.10
วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา	32	27.40
ประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ		
น้อยกว่า 1 ปี	6	5.10
1 ปี หรือน้อยกว่า 2 ปี	13	11.10
2 ปีหรือน้อยกว่า 5 ปี	17	14.50
5 ปีหรือน้อยกว่า 10 ปี	40	34.20
10 ปี หรือมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	31	26.50
ไม่มีประสบการณ์	10	8.50
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน (ร้อยละ 60.70) และเพศชาย จำนวน 46 คน (ร้อยละ 39.30)

สังกัดคณะ/สถาบัน ส่วนใหญ่สังกัด คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 34.20) รองลงมาคือ วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา จำนวน 32 คน (ร้อยละ 27.40) น้อยที่สุดคือ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี นครราชสีมา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.90) และคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.90) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5 ปีหรือน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 34.20) รองลงมาคือ 2 ปีหรือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 14.50) น้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.10) ตามลำดับ



2. ทักษะและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

2.1 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

2.2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระดับความยากง่ายของข้อสอบในภาพรวม	4.18	0.805	ทักษะดีบวก
จำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	3.74	0.977	ทักษะดีบวก
ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 1 Vocabulary มีความชัดเจน	3.62	0.935	ทักษะดีบวก
ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 2 Grammar and Structure มีความชัดเจน	3.62	0.955	ทักษะดีบวก
ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 3 Reading Comprehension มีความชัดเจน	3.58	1.002	ทักษะดีบวก
คำสั่ง (Directions) ในตอนต้นที่ 1 Vocabulary มีความชัดเจน	3.62	0.918	ทักษะดีบวก
คำสั่ง (Directions) ในตอนต้นที่ 2 Grammar and Structure มีความชัดเจน	3.68	0.839	ทักษะดีบวก
คำสั่ง (Directions) ในตอนต้นที่ 3 Reading Comprehension มีความชัดเจน	3.70	0.893	ทักษะดีบวก
โดยรวม	3.72	0.725	ทักษะดีบวก

จากตารางที่ 2 ทักษะต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP พบว่า ทักษะในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับทักษะดีบวก ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.725) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่คือ ระดับความยากง่ายของข้อสอบในภาพรวม อยู่ในระดับทักษะดีบวก ($\bar{X}=4.18$, S.D.= 0.805) รองลงมาคือ จำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับทักษะดีบวก ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.977) น้อยที่สุดคือ ข้อคำถาม/โจทย์ในตอนต้นที่ 3 Reading comprehension มีความชัดเจน อยู่ในระดับทักษะดีบวก ($\bar{X}=3.58$, S.D.= 1.002) ตามลำดับ



2.2 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การจัดสอบเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.96	0.941	มาก
ขั้นตอนในการจัดสอบมีความเหมาะสม	3.78	0.957	มาก
สถานที่ในการจัดสอบสะอาดและเป็นระเบียบ	4.04	0.932	มาก
เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการจัดสอบมีความเหมาะสมและทันสมัย	3.89	0.926	มาก
บุคลากรให้คำแนะนำ ปรีกษา ตลอดจนตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	4.01	0.886	มาก
บุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.06	0.912	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการค้นเจอข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลการจัดสอบ	3.95	0.899	มาก
ข้อมูลการจัดสอบมีความครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	4.03	0.866	มาก
โดยรวม	3.96	0.800	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP พบว่า ความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.800) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ บุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D.= 0.912) รองลงมาคือ สถานที่ในการจัดสอบสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D.= 0.932) น้อยที่สุดคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการจัดสอบมีความเหมาะสมและทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$, S.D.= 0.926) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP

ปัจจัย	ความพึงพอใจในการจัดสอบ
ทัศนคติต่อข้อสอบ	0.593*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP พบว่า ทัศนคติต่อข้อสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อยู่ในระดับทัศนคติบวก แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าสอบมีความตั้งใจที่เกิดจากความรู้สึกรักและจิตใจในการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ ซึ่งประเด็นที่ผู้เข้าสอบมีทัศนคติบวก คือระดับความยากง่ายของข้อสอบในภาพรวมและจำนวนข้อสอบเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด การมีทัศนคติที่ดีส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการสอบวัดระดับทางภาษาให้เกิดพฤติกรรม ความรู้สึก และความคิดที่ต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้ผลการสอบประสิทธิภาพสูงและมุ่งต่อความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อนำผลการสอบที่ได้ไปประโยชน์ในทางการศึกษาหรือการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับ Domjan (1996) การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นบุคลากรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ในการให้บริการ เนื่องจากในการให้บริการการสอบนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีการแต่งกายที่เรียบร้อย และมีจิตใจในการบริการ เพื่อดำเนินการจัดสอบให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิถารชต์ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ที่พบว่า ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม และเต็มใจในการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อข้อสอบและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ทัศนคติต่อข้อสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกรักและจิตใจของบุคคล โดยจะประเมินจากสิ่งที่เกิดรอบตัวของตนเอง อาจจะมาจากคน สถานการณ์ หรือสิ่งของ ที่เป็นเกณฑ์ถึงความพึงพอใจ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2561; Triandis, 2001) การที่ผู้เข้าสอบมีทัศนคติที่ดีต่อข้อสอบจะทำให้ผู้เข้าสอบมีพฤติกรรมการปฏิบัติที่ดีหรืออาจจะกล่าวได้ว่าการทำข้อสอบอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย



ที่ต้องการ การสอบวัดระดับย่อมจะทำให้การสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจไปตามความคาดหวังของผู้เข้าสอบในทางบวกจนถึงเกณฑ์ความพึงพอใจในการจัดสอบตามความคาดหวังในระดับของตนเอง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจที่ดีต่อการสอบวัดระดับนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิตรัฐ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ที่พบว่า บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ทัศนคติต่อข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อยู่ในระดับทัศนคติบวก เนื่องจากผู้เข้าสอบมีความตั้งใจที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดและจิตใจในการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการสอบวัดระดับ ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการจัดสอบก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบนั้นเกี่ยวข้องกัน สังเกตได้จากผลการวิจัยที่พบว่า ทัศนคติในการจัดสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการจัดสอบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ได้ข้อมูลเชิงสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัย
2. สร้างมาตรฐานในการให้บริการของศูนย์ภาษา ตลอดจนทำให้การพัฒนาข้อสอบเป็นไปอย่างมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น
3. ศูนย์ภาษาควรสร้างทัศนคติเชิงบวกและความพึงพอใจของผู้สอบให้อยู่ในระดับที่มากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าสอบและมหาวิทยาลัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจในการจัดสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อาจจะโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการจัดสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ เช่น การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. ควรศึกษาในประเด็นข้อสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ PNU-TEP ของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้าสอบต่อไป



รายการอ้างอิง

- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566, 1 กันยายน). ประวัติความเป็นมา. <https://libarts.pnu.ac.th/about-us/>
- ชูชัย สมितिไกร. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภค. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ. (2564). ทักษะคิดและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 3(1), 24-38. <https://so10.tci-thaijo.org/index.php/msdru/article/view/117/78>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.
- ศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2559). ความเป็นมาศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อักษรศิลป์การพิมพ์
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). Harper Collins.
- Domjan, M. (1996). *The principle of learning and behavior*. Thomson Wadsworth.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Prentice-Hall.
- Triandis, H. C. (2001). *Attitude and attitude change*. McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper & Row.