

## ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดล Demographic Factors related to Online Assessment Satisfaction of the MU-EdPEX Assessor in Faculty Level of Mahidol University

ปิยะณัฐ พรหมสาร<sup>1\*</sup> สุภาภรณ์ ทิมสำราญ<sup>1</sup>, กิตติยา เยือกเย็น<sup>1</sup> และบุญทริกา แจ้งเจริญกิจ<sup>1</sup>  
Piyanat Promsarn<sup>1\*</sup>, Supaporn Timsamran<sup>1</sup>, Kittiya Yuakyen<sup>1</sup> and Boontarika Chaengcharoenkit<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน โดยเป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2563 จำนวน 114 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเองโดยมี 3 ส่วน คือ ส่วนข้อมูลทั่วไปและข้อมูลด้านการตรวจประเมิน ส่วนความพึงพอใจในกระบวนการตรวจประเมินออนไลน์ และส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 40-55 ปี อายุงานมากกว่า 10 ปี เป็นบุคลากรสายวิชาการ และดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office และ Cisco Webex Meetings อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์มากที่สุด ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=0.60) โดยด้านช่องทางการสื่อสารของกระบวนการตรวจประเมิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}=4.39$ , S.D.=0.57) ด้านเอกสารประกอบกระบวนการประเมินมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.60) และด้านระบบการประชุมออนไลน์ของกระบวนการตรวจประเมินมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.63) โดยปัจจัยส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน ( $p=0.040$ ) และด้านความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมการประชุมออนไลน์ด้วย Cisco Webex Meetings ( $p=0.000$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.05$ )

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ออนไลน์

### Abstract

The objective of this study was to investigate the degree of satisfaction and factors related to the internal quality assurance assessors at the faculty level via an online assessment. This is a cross-sectional analytical study. The research sample included 114 internal quality assurance assessors at the faculty level of Mahidol University from 2020. Data collection was undertaken via a questionnaire developed by the author. The questionnaire consisted of three sections of general information, assessment information, and an open-ended suggestions section. Data is analysed using statistics such as percentage, mean, standard deviation, T-test, and one-way ANOVA. The results indicate that most of the sample participants were female, aged between 40 and 55, and had more than 10 years of work experience. All the participants were academic staff and work as administrators. They have a high proficiency in the use of Microsoft Office and Cisco Webex Meetings and were most satisfied with the online assessment

<sup>1</sup> กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม 73170

<sup>1</sup> Division of Quality Development, Office of the President, Mahidol University, Nakhon Pathom, 73170

\*Corresponding author: e-mail: piyanat.pro@mahidol.edu

Received: March 27, 2021, Accepted: June 7, 2021, Published: June 27, 2021

in every aspect. The assessors' experience ( $p=0.040$ ) and online meeting program with Cisco Webex Meetings expertise ( $p=0.000$ ) are significantly related to overall satisfaction in online assessment according to the data analysis ( $p<0.05$ ).

**Keywords:** satisfaction, Internal Quality Assurance (IQA), online

## บทนำ

พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) และประกาศคณะกรรมการอุดมศึกษา (สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2561) ได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการกำกับดูแลให้มีการประกันคุณภาพทุกระดับและมีมติเป็นประจําอย่างสม่ำเสมอซึ่งมหาวิทยาลัยมหิดลได้เลือกใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence, EdPEX) มาเป็นแนวทางและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานนับตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 เป็นต้นมา โดยการตรวจประเมินดังกล่าวนั้น จะอยู่ในช่วงเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม ของทุกปี

นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO) ได้รับทราบและแจ้งถึงกรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus Disease 2019, COVID-19) ที่ได้แพร่ระบาดไปทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อมากกว่า 110,749,023 คน ผู้เสียชีวิตมากกว่า 2,455,131 คน (World Health Organization, 2021) ซึ่งในประเทศไทย ได้เริ่มมีการแพร่ระบาด โดยแจ้งพบผู้ติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2563) ผู้เสียชีวิตรายแรกเมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 (สำนักข่าวบีบีซีไทย, 2563) และจากการแพร่เชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และมหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีมาตรการและการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) โดยมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่บ้านของบุคลากร (Work From Home, WFH) และแนวทางการรักษาระยะห่างทางสังคม เพื่อลดอัตราและความเสี่ยงจากการรวมกลุ่มของบุคลากรและการแพร่ระบาดดังกล่าว

ในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดล มีการประชุมเพื่อพิจารณาข้อมูลส่วนงานรับตรวจร่วมกัน (Consensus Review) การตรวจประเมินส่วนงานรับตรวจพื้นที่จริง (Site Visit Review) ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการตรวจประเมินส่วนงานเป็นกิจกรรมที่มีลักษณะทางกายภาพของผู้ตรวจประเมิน เลขาฯ การ ส่วนงาน ผู้รับการสัมภาษณ์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตรวจประเมิน มีความเสี่ยงในการรับและแพร่กระจายเชื้อในกระบวนการดังกล่าวและเพื่อคงมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing) มหาวิทยาลัยมหิดลจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบตามประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) เป็นการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ (Online Assessment) ทุกส่วนงานในการตรวจประเมินประจำปี 2563

จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบในกระบวนการตรวจประเมินดังกล่าวที่นำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในทุกกระบวนการดังกล่าวเป็นครั้งแรก การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของกระบวนการ (Bano et al., 2010) ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพและความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User Friendly) และนอกเหนือจากระบบสารสนเทศดังกล่าวแล้ว ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience, UX) และความชำนาญในระบบสารสนเทศนั้นยังมีความสำคัญต่อความพึงพอใจด้วย (Xuand Du 2019) อีกทั้งการตอบรับในเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ต่อการใช้งานระบบสนับสนุนดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากที่จะส่งเสริมให้ระบบงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Joy and Krishnan, 2016) โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งานเชิงบวกนั้นมีอิทธิพลมาจากคุณภาพระบบคุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ (Lwoga, 2013; Dima and Mutaz, 2013) ทั้งนี้ ได้มีการศึกษาความพึงพอใจในกระบวนการต่าง ๆ ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนากระบวนการ เช่น ความพึงพอใจของครูต่อกระบวนการนิเทศภายในโรงเรียน (ทัศนีย์ และคณะ, 2563) ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพภายในกับความพึงพอใจต่อ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (ณิซยานันท์ และสายสุตา, 2557) และการศึกษาความพึงพอใจในด้านระบบสารสนเทศ เช่น การประเมินประสิทธิภาพและการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ (ประพาพร และมานิตย์, 2559) ความพึงพอใจของการใช้สื่อฝึกอบรมออนไลน์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (จตุรงค์ และคณะ, 2563) ผู้วิจัยจึงเห็นควรประเมินและศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ตรวจประเมินที่เป็นผู้ใช้งานในระบบและกระบวนการที่ปรับเปลี่ยนใหม่ดังกล่าวเพื่อใช้ในการพิจารณาปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการและระบบสารสนเทศ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อส่วนงานรับการตรวจประเมิน ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมหิดล บรรลุวิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก”

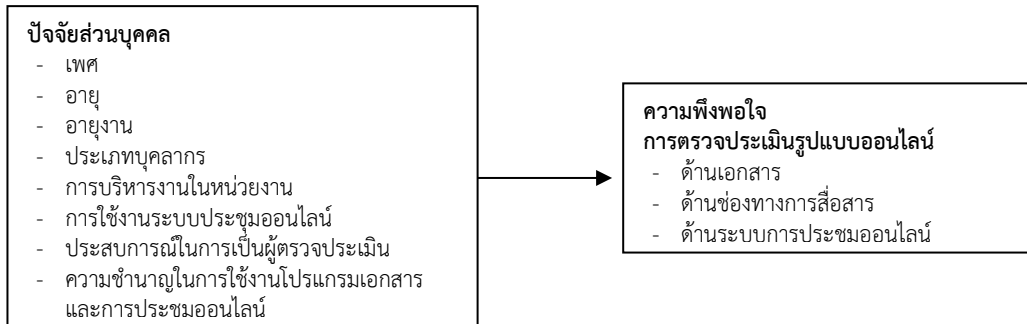
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ตรวจประเมินต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตรวจประเมินกับความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดรวมสำหรับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดลได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษาที่ได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวาง (Cross-sectional Analytical Study) โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาและออกแบบโดยผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และใช้การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ในการตรวจสอบผลการวิเคราะห์ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.95 - 1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ Cronbach's alpha coefficient ในการตรวจสอบ ผลการวิเคราะห์ได้ค่า ( $\alpha$ )=0.98 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตรวจประเมิน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อายุงาน ประเภทบุคลากร การบริหารงานในหน่วยงาน การใช้งานระบบประชุมออนไลน์ ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมเอกสารและการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในกระบวนการตรวจประเมินออนไลน์ ประกอบไปด้วย ด้านเอกสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านระบบการประชุมออนไลน์ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า

โดยในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ Likert scale คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ และโดยใช้การแปลผลเป็นระดับความพึงพอใจ (วัฒนา, 2551) ดังนี้ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00, 3.41–4.20, 2.61–3.40, 1.81–2.60 และ 1.00–1.80 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก พึ่งพอใจ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2563 จำนวน 141 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2563 จำนวน 114 คน จากการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางประมาณการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเพิ่มจำนวนเพื่อป้องกันการถอนตัว (Drop - Out) ร้อยละ 10 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามด้วยระบบออนไลน์ (Google Form) ที่จัดส่งไปยังไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-CIRB 2020/282.1709)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

รายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือปัจจัยต่าง ๆ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

## ผลการวิจัย

ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 105 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 92.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีอายุอยู่ระหว่าง 40-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.10 อายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.20 เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 90.50 ตำแหน่งตำแหน่งผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 60.00 เคยปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจประเมินมาแล้ว 1-3 ส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 38.10 เคยใช้ระบบการประชุมออนไลน์ เช่น Cisco Webex Meetings, Google Meet, ZOOM Cloud Meetings, LINE Meeting คิดเป็นร้อยละ 98.10 ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.80 และความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.30 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตรวจประเมิน

	ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	- ชาย	56	53.30
	- หญิง	49	46.70
	2. อายุ		
- 24-39 ปี	25	23.80	
- 40-55 ปี	60	57.10	
- 56 ปีขึ้นไป	20	19.00	

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์  
ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 1 (ต่อ)	ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุงาน			
- 3-5 ปี		6	5.80
- 6-9 ปี		19	18.10
- 10 ปีขึ้นไป		80	76.20
4. ประเภทบุคลากร			
- สายวิชาการ		95	90.50
- สายสนับสนุน		10	9.50
5. ตำแหน่งบริหารในหน่วยงาน			
- มีตำแหน่งบริหาร		63	60.00
- ไม่มีตำแหน่งบริหาร		42	40.00
6. การใช้งานระบบประชุมออนไลน์			
- เคย		2	1.90
- ไม่เคย		103	98.10
7. ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน			
- ไม่เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมาก่อน		20	19.00
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 1-3 ส่วนงาน		40	38.10
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 4-6 ส่วนงาน		28	26.70
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 7-9 ส่วนงาน		12	11.40
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมากกว่า 10 ส่วนงาน		5	4.80
8. ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office			
- มากที่สุด		38	36.20
- มาก		47	44.80
- ปานกลาง		20	19.00
- น้อย		-	-
- น้อยที่สุด		-	-
9. ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings			
- มากที่สุด		12	11.40
- มาก		56	53.30
- ปานกลาง		37	35.20
- น้อย		-	-
- น้อยที่สุด		-	-

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน

ภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.22, S.D.=0.60) โดยด้านช่องทางการสื่อสารของกระบวนการตรวจประเมิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.39, S.D.=0.57) ด้านเอกสารประกอบกระบวนการประเมิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.60) และด้านระบบการประชุมออนไลน์ของกระบวนการตรวจประเมิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.08, S.D.=0.63) (ตารางที่ 2)

ภาพรวมความพึงพอใจในด้านเอกสารประกอบการตรวจประเมินมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.70) โดยในกระบวนการจัดทำ Key Factor ซึ่งใช้เอกสารประเภท MS. Word/ PDF มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}$ =4.33, S.D.=0.65) และในการพิจารณาเอกสารเพิ่มเติมในกระบวนการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review) ซึ่งใช้เอกสารประเภท MS.Word/ PDF มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด ( $\bar{X}$ =3.84, S.D.=0.87) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ (n=105)

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เอกสารประกอบกระบวนการประเมิน	4.21	0.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการสื่อสารของกระบวนการตรวจประเมิน	4.39	0.57	มากที่สุด
3. ระบบการประชุมออนไลน์ของกระบวนการตรวจประเมิน	4.08	0.63	มาก
รวม	4.22	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในด้านเอกสารประกอบกระบวนการตรวจประเมิน (n=105)

กระบวนการ	ประเภทเอกสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, SAR)	PDF	4.31	0.72	มากที่สุด
2. เอกสารอ้างอิง	PDF	4.22	0.64	มากที่สุด
3. การจัดทำ Key Factor (KF)	MS. Word/ PDF	4.33	0.65	มากที่สุด
4. การจัดทำ Independent Review (IR)	MS. Word/ PDF	4.28	0.67	มากที่สุด
5. การจัดทำ Consensus Review (CR)	MS. Word	4.28	0.66	มากที่สุด
6. การพิจารณาเอกสารเพิ่มเติมในกระบวนการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review)	PDF	3.84	0.87	มาก
7. การประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา	MS. Word/ PDF	4.17	0.71	มาก
8. การรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา (Exit Report)	MS.PowerPoint/ PDF	4.26	0.69	มากที่สุด
9. การจัดรายงานการตรวจประเมินฉบับสมบูรณ์	MS. Word/ PDF	4.21	0.73	มากที่สุด
รวม		4.21	0.70	มากที่สุด

PDF: Portable Document Format

ภาพรวมความพึงพอใจในด้านช่องทางการสื่อสารมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.39, S.D.=0.64) โดยในกระบวนการติดต่อประสานงานก่อนกระบวนการตรวจประเมิน ซึ่งใช้ช่องทางการสื่อสาร Email/โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}$ =4.50, S.D.=0.61) และในกระบวนการรับสมัครกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งใช้ช่องทางการสื่อสาร Email/หนังสือเชิญ มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด ( $\bar{X}$ =4.33, S.D.=0.70) (ตารางที่ 4)

ภาพรวมความพึงพอใจในด้านการใช้ระบบการประชุมออนไลน์ มีระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X}$ =4.08, S.D.=0.72) โดยในกระบวนการตรวจประเมินพื้นที่จริงช่วงพิธีการเปิดการตรวจประเมิน มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}$ =4.23, S.D.=0.71) และในช่วงการพิจารณาเอกสารเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด ( $\bar{X}$ =3.88, S.D.=0.78) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการสื่อสารของกระบวนการตรวจประเมิน (n=105)

กระบวนการ	ช่องทางการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การรับสมัครกรรมการตรวจประเมิน	Email/หนังสือเชิญ	4.33	0.70	มากที่สุด
2. การติดต่อประสานงานก่อนกระบวนการตรวจประเมิน	Email/โทรศัพท์	4.50	0.61	มากที่สุด
3. การพิจารณาข้อมูล SAR	Email	4.41	0.63	มากที่สุด
4. การพิจารณาเอกสารอ้างอิง	Email	4.30	0.63	มากที่สุด
5. การจัดทำ Key Factor (KF)	Email	4.38	0.64	มากที่สุด
6. การจัดทำ Independent review (IR)	Email	4.43	0.60	มากที่สุด
รวม		4.39	0.64	มากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์  
ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงานมหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในด้านการใช้ระบบการประชุมออนไลน์ของกระบวนการตรวจประเมิน (n=105)

กระบวนการ	ระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำ Consensus Review (CR)	Cisco Webex Meetings	4.22	0.69	มากที่สุด
2. การตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review)				
- พิธีการเปิดการตรวจประเมิน	Cisco Webex Meetings	4.23	0.71	มากที่สุด
- การสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงาน	Cisco Webex Meetings	4.09	0.75	มาก
- การสัมภาษณ์บุคลากรสายวิชาการ	Cisco Webex Meetings	3.96	0.75	มาก
- การสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุน	Cisco Webex Meetings	3.94	0.74	มาก
- การพิจารณาเอกสารเพิ่มเติม	Cisco Webex Meetings	3.88	0.78	มาก
- การประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา	Cisco Webex Meetings	4.06	0.73	มาก
- การรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา	Cisco Webex Meetings	4.21	0.65	มากที่สุด
- การตอบข้อซักถามของผู้บริหารส่วนงานและบุคลากร	Cisco Webex Meetings	4.10	0.70	มาก
3. การทบทวนหลังการตรวจประเมินพื้นที่จริง (After Action Review, AAR)	Cisco Webex Meetings	4.13	0.69	มาก
รวม		4.08	0.72	มาก

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน

ปัจจัยด้านเพศ ประเภทบุคลากร ตำแหน่งบริหารในหน่วยงาน และการใช้งานระบบประชุมออนไลน์ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ โดยการทดสอบค่าที (t-test)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	t-test	p-value
1. เพศ				
- ชาย	4.19	0.57	-0.666	0.507
- หญิง	4.26	0.50		
2. ประเภทบุคลากร				
- สายวิชาการ	4.23	0.53	-0.071	0.986
- สายสนับสนุน	4.22	0.62		
3. ตำแหน่งบริหารในหน่วยงาน				
- มีตำแหน่งบริหาร	4.21	0.55	-0.332	0.741
- ไม่มีตำแหน่งบริหาร	4.25	0.53		
4. การใช้งานระบบประชุมออนไลน์				
- เคย	4.23	0.53	-0.1497	0.137
- ไม่เคย	3.67	0.00		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอายุ อยุ่งาน ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน ( $F=1.653$ ,  $p=0.040$ ) ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 7)



**ตารางที่ 7** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	f-test	p-value
1. อายุ				
- 24-39 ปี	4.21	0.45	1.228	0.237
- 40-55 ปี	4.25	0.57		
- 56 ปีขึ้นไป	4.18	0.57		
2. อายุงาน				
- 3-5 ปี	3.90	0.50	1.245	0.222
- 6-9 ปี	4.12	0.65		
- 10 ปีขึ้นไป	4.27	0.51		
3. ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน				
- ไม่เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมาก่อน	3.95	0.52	1.653	0.040*
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 1-3 ส่วนงาน	4.24	0.58		
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 4-6 ส่วนงาน	4.35	0.46		
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 7-9 ส่วนงาน	4.17	0.47		
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมากกว่า 10 ส่วนงาน	4.65	0.42		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยผู้ตรวจประเมินที่ไม่เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมาก่อน ( $\bar{X}=3.95$ ) มีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการตรวจประเมินมา 1-3 ส่วนงาน ( $\bar{X}=4.24$ ) และผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการตรวจประเมินมามากกว่า 10 ส่วนงาน ( $\bar{X}=4.65$ ) (ตารางที่ 8)

**ตารางที่ 8** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน โดยการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน	A0	A1	A2	A3	A4
- ไม่เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมาก่อน (A0)	-	-	-	-	-
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 1-3 ส่วนงาน (A1)	-0.29*	-	-	-	-
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 4-6 ส่วนงาน (A2)	-0.40	-0.11	-	-	-
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมิน 7-9 ส่วนงาน (A3)	-0.22	0.07	0.18	-	-
- เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมากกว่า 10 ส่วนงาน (A4)	-0.70*	-0.41	-0.30	-0.48	-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings ( $F=6.648$ ,  $p=0.002$ ) ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.58$ ) มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.98$ ) อีกทั้งผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.27$ ) มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.98$ ) (ตารางที่ 10)



**ตารางที่ 9** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office และ Cisco Webex Meetings กับความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	f-test	p-value
1. ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office				
- มากที่สุด	4.32	0.71	1.291	0.185
- มาก	4.23	0.44		
- ปานกลาง	3.92	0.72		
- น้อย	-	-		
- น้อยที่สุด	-	-		
2. ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings				
- มากที่สุด	4.58	0.55	2.624	0.000*
- มาก	4.27	0.47		
- ปานกลาง	3.98	0.74		
- น้อย	-	-		
- น้อยที่สุด	-	-		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 10** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์จำแนกระดับความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings โดยการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Cisco Webex Meetings	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- มากที่สุด	-	-	-	-	-
- มาก	-0.35*	-	-	-	-
- ปานกลาง	-1.06*	-0.70*	-	-	-
- น้อย	-	-	-	-	-
- น้อยที่สุด	-	-	-	-	-

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ 1) การปรับเปลี่ยนเป็นการตรวจประเมินออนไลน์ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางเพื่อมาประชุมกรรมการได้เป็นอย่างดี 2) เอกสารประกอบกระบวนการตรวจประเมินมีความพร้อมและใช้งานได้อย่างสะดวก 3) ในกระบวนการสัมภาษณ์บุคลากรของส่วนงานรับการตรวจประเมินที่ควรสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face) 4) ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคและให้คำปรึกษาในระหว่างกระบวนการตรวจประเมินโดยเฉพาะ

### สรุปผลการวิจัย

ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินและความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมการประชุมออนไลน์ Cisco Webex Meetings ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์โดยรวมแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ อายุงาน ประเภทบุคลากร การดำรงตำแหน่งบริหารในหน่วยงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ ทั้งนี้จากผลการวิจัย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มกระบวนการสร้างความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศในการประชุมบนรูปแบบออนไลน์เพิ่มเติมนอกเหนือจากการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมิน หรือการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคและให้คำปรึกษาในระหว่างกระบวนการตรวจประเมินโดยเฉพาะสำหรับผู้ตรวจประเมินที่ยังไม่มีความชำนาญ อีกทั้งเพิ่มตัวเลือกในการใช้งานระบบการประชุมบนรูปแบบออนไลน์อื่น ๆ ให้เป็นตัวเลือกในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

### อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน มีความพึงพอใจต่อการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในกระบวนการที่ความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดจะพบว่า อยู่ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสอบทวนความจริง (Verify) และการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจนขึ้น (Clarify) (National Institute of Standards and Technology,2020) เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนงานและบุคลากร การพิจารณาเอกสารเพิ่มเติมในกระบวนการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site visit review) การประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานผลการตรวจประเมินและการตอบข้อซักถามของผู้บริหารส่วนงานและบุคลากรในช่วงรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ผู้ตรวจประเมินต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตรวจประเมินด้วยกัน หรือกับผู้บริหารส่วนงาน บุคลากร และเลขานุการการตรวจประเมินไปพร้อมกับการบันทึกผลการตรวจประเมินบนเอกสารรายบุคคล (Independent Review Scorebook) หรือ เอกสารสรุปผลร่วม (Consensus Scorebook) รวมถึงการค้นหาเอกสารและการอ้างอิงเพื่อการสอบทวนความจริงและการหาข้อมูลเพื่อให้ชัดเจน ซึ่งผู้ตรวจประเมินต้องมีความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศดังกล่าวมากกว่าปกติในระยะเวลาอันสั้น และผลการศึกษาในระดับความชำนาญในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office และ Cisco Webex Meetings ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตรวจประเมินที่ไม่เคยเป็นผู้ตรวจประเมินมาก่อน มีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการตรวจประเมินมา 1-3 ส่วนงานและผู้ตรวจประเมินที่ตรวจผ่านการตรวจประเมินมากกว่า 10 ส่วนงาน อีกทั้งยังพบว่าระดับความชำนาญของผู้ตรวจประเมินในการใช้งานโปรแกรมประชุมออนไลน์ Cisco Webex Meetings มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในระดับมากและระดับปานกลาง และผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญในระดับปานกลาง ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้ตรวจประเมินปฏิบัติหน้าที่ที่ผ่านมา ทำให้มีความชำนาญและเข้าใจในกระบวนการเป็นอย่างดี ไม่สับสนในกระบวนการตรวจประเมิน ซึ่งมีทุนเดิมในความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมการประชุมออนไลน์ หรือทำความเข้าใจเพิ่มเติมเพียงเล็กน้อยก็เพียงพอต่อการตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์แล้ว สอดคล้องกับการศึกษาของ Maoxin(2021) ในการศึกษาผลของความเชี่ยวชาญและบุคลิกภาพของผู้วิวที่มีต่อความพึงพอใจของ TripAdvisor ที่พบว่า ความเชี่ยวชาญและบุคลิกภาพมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมาก และการรับรู้การทำงานของระบบที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ (พาขวัญ และชลิตา, 2560) แต่ยังคงแตกต่างจากการศึกษาของ พรสุข (2558) ในการความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อระบบการประเมินตนเองออนไลน์ กรณีศึกษาคณาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่พบว่าการรับรู้ด้านระบบสารสนเทศไม่มีผลต่อความพึงพอใจแต่อย่างใด

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลเช่น เพศ อายุ อายุงาน ประเภทบุคลากร การดำรงตำแหน่งบริหารในหน่วยงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์ สอดคล้องกับการศึกษาของ พรสุข (2558) ที่พบว่าสถานภาพส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบการประเมินตนเองออนไลน์ กรณีศึกษาคณาจารย์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยในการศึกษาของ อมรรักษ์ (2559) และ จรัสศรี (2562) ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาการบริหารจัดการของวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ และกลุ่มบุคลากรไม่มีผลต่อความพึงพอใจแต่อย่างใด

#### ข้อเสนอแนะ

กระบวนการพิจารณาเอกสารเพิ่มเติมในกระบวนการตรวจประเมินพื้นที่จริง (Site Visit Review) การพิจารณาเอกสารอ้างอิง และการพิจารณาเอกสารเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายใน

แต่ละด้าน มหาวิทยาลัยควรพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการเข้าถึงข้อมูลอ้างอิง เอกสารประกอบกระบวนการตรวจประเมิน หรือพัฒนาการเข้าถึงเอกสารอ้างอิง เช่น จัดทำเป็นระบบรวบรวม เอกสารอ้างอิงบนเว็บไซต์ในรูปแบบเว็บท่า (Web Portal) เพื่อเป็นรูปแบบเดียวกันในทุกกระบวนการตรวจ ประเมิน เป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินและความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม Cisco Webex Meetings ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการตรวจประเมิน รูปแบบออนไลน์โดยรวมแตกต่างกัน โดยผู้ตรวจประเมินที่มีประสบการณ์ในการตรวจมากกว่า 10 ส่วนงาน และมีความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมการประชุมออนไลน์ Cisco Webex มากที่สุดจะมีความพึงพอใจต่อ การตรวจประเมินรูปแบบออนไลน์มากที่สุด เพื่อประสบการณ์ที่ดีของผู้ตรวจประเมิน (User Experience, UX) ต่อกระบวนการดังกล่าว นอกเหนือจากกลุ่มผู้ตรวจประเมินที่มีความชำนาญทั้งในกระบวนการตรวจ ประเมินและการใช้งานระบบการประชุมออนไลน์แล้ว มหาวิทยาลัยควรเพิ่มกระบวนการสร้างความเข้าใจใน การใช้งานระบบสารสนเทศในการประชุมในรูปแบบออนไลน์นอกเหนือจากกิจกรรมการเสริมสร้างและ สอบเทียบความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินที่จัดเป็นประจำทุกปีเพียงอย่างเดียว เช่น การจัดอบรม การใช้งานระบบการประชุมออนไลน์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคและให้คำปรึกษาในระหว่างกระบวนการ ตรวจประเมินโดยเฉพาะสำหรับผู้ตรวจประเมินที่ยังไม่มีความชำนาญ รวมถึงการเพิ่มตัวเลือกในการใช้งาน ระบบการประชุมในรูปแบบออนไลน์ เช่น Google Meet, ZOOM Cloud Meetings หรือ LINE Meeting ให้เป็นตัวเลือกในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จตุรงค์ ดันนกุล สุตitech ศิริทิพัฒน์กุล และณัฐพล ไร่ไฟ. 2563. การพัฒนาการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำหรับอาจารย์ประจำ หลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. 35(3): 109-121.
- จรัสศรี ดิษฐสอน. 2562. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 5(3): 148-162.
- ณิชาชนานันท์ นันทอาณาเขต และสายสุตา เตียเจริญ. 2557. ความสัมพันธ์ของการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในกับ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนโรงเรียนอุดมสิทธิศึกษา. วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัย ศิลปากร. 4(3): 49-60.
- ทัศนีย์ ฉัตรวิชระพฤษ์ สงวนพงศ์ ขวนชม และสมบุญรณ์ ดันยะ. 2563. การศึกษาความพึงพอใจของครูต่อกระบวนการนิเทศ ภายใน โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ. สิกขา วารสารศึกษาศาสตร์. 7(1): 54-61.
- ประพาพร มั่นคง และมานิตย อาษานอก. 2559. การประเมินประสิทธิภาพ และการศึกษาความพึงพอใจ ต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการติดตามวิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัย มหาสารคาม. 22(1): 183-190.
- พรสุข ต้นตระกูลรุ่งโรจน์. 2558. ความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อระบบการประเมินตนเองออนไลน์: กรณีศึกษาคณาจารย์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารครุศาสตร์. 43(4): 146-157.
- พาขวัญ ซูอาไฟ และชลิตา ศรีนวล. 2560. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารวิทยาการจัดการ. 4(2): 143-173.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2562. พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ. 2562. ราชกิจจานุเบกษา. [Online]. Available: [http://www.ratchakittha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T\\_0054.PDF](http://www.ratchakittha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0054.PDF). (สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564).
- สำนักข่าวบีบีซีไทย. 2563. ไวรัสโคโรนา: ผู้ป่วยโควิด-19 คนไทย เสียชีวิตรายแรก. BBC NEWS ไทย. [Online]. Available: <https://www.bbc.com/thai/thailand-51694727>. (สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564).
- สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. 2561. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการนำมาตรฐานการอุดมศึกษาสู่การปฏิบัติ พ.ศ.2561. กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. [Online]. Available: <http://www.bhes.mua.go.th/>. (สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564).
- วัฒนา สุนทรธัย. 2551. เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการพัฒนาเกณฑ์การตัดสินใจชนิด 5 ระดับ. วารสารนักบริหาร. 28(3): 97-101
- องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. 2563. เปิดข้อมูลผู้ติดเชื้อ COVID-19 ในไทย เคส 1 - 47. [Online]. Available: <https://news.thaipbs.or.th/content/289592>. (สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564).
- อมรรักษ์ สวนชุมพล. 2559. ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาการบริหารจัดการของวิทยาลัย นวัตกรรมจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 10(3): 217-226.

- Bano, M., Zowghi, D. and R.F. Da. 2017. User Satisfaction and System Success: An Empirical Exploration of User Involvement in Software Development. *Empirical Software Engineering*. 22(5): 2339–2372.
- Dima, J. and M.A. Mutaz. 2013. Developing and Implementing a Web Portal Success Model. *Jordan Journal of Business Administration*. 9(1): 161-190.
- Joy, M. and R. Krishnan. 2016. High Performance Work Systems - Implications for Perceived Organizational Support of Employees in Information Technologys Sector. *International Journal for Science, Technology and Management*. 5(8): 603-609.
- Lwoga, E. 2013. Measuring the success of library 2.0 technologies in the African context: The suitability of the DeLone and McLean's model. *Campus-Wide Information Systems*. 30(4): 288-307.
- Maoxin, H. 2021. Examining the Effect of Reviewer Expertise and Personality on Reviewer Satisfaction: An empirical Study of TripAdvisor. *Computers in Human Behavior*. 114: 106567.
- National Institute of Standards and Technology. 2020. Site Visit Review. [Online]. Available: <https://www.nist.gov/baldrige/examiner-resources/site-visit-review>. (Retrieved February 22, 2021).
- World Health Organization (WHO). 2021. WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard. [Online]. Available: <https://covid19.who.int/>. (Retrieved February 22, 2021).
- Xu, F. and J. Du. 2019. Examining Differences and Similarities between Graduate and Undergraduate Students' User Satisfaction with Digital Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 45(6): 102072.