

การสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพ  
การศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์ตามหลักการ  
ของ SIPOC Model

**Development of achievement indicator for quality  
assurance in education of center for educational quality  
assurance and development Mahasarakham University  
based on SIPOC model**

สมสมัย บุญทศ<sup>1</sup>, กัมปนาท อาชา<sup>2</sup>

Somsamai Boonthod<sup>1</sup>, Kamphanat Archa<sup>2</sup>

Received: 22 January 2019 ; Revised: 6 March 2019 ; Accepted: 1 May 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จ  
และแนวทางการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการในลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ  
(Action Research) และการประชุมระดมสมอง ประชากร ได้แก่ 1) วิทยากร  
ผู้ทรงคุณวุฒิ 2) ผู้บริหารศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาทุกคน  
และ 3) บุคลากรศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาทุกคน

---

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทรศัพท์  
0-4375-4313

<sup>1</sup> Educator, Center for Educational Quality Assurance and Development, Mahasarakham  
University, Tel.0-4375-4313

### ผลการวิจัย พบว่า

1. ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ มีจำนวนทั้งสิ้น 29 ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย ดัชนีชี้วัดระหว่างทาง (Leading Indicator) จำนวน 10 ดัชนีชี้วัด และดัชนีชี้วัดปลายทาง (Lagging Indicator) จำนวน 19 ดัชนีชี้วัด

2. แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ ประกอบด้วย คณะแผนผลการประเมินคุณภาพการศึกษายภายใน จำนวนคณะที่ใช้ระบบประกันคุณภาพระดับสากล จำนวนหลักสูตรที่ขอขึ้นทะเบียนTQR แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ จำนวนข้อผิดพลาดของข้อมูลและแบบฟอร์ม และจำนวนช่องทางการสื่อสาร

**คำสำคัญ:** ดัชนีชี้วัด, กระบวนการ, ประกันคุณภาพ

### Abstract

The purpose of this research is to find success indicator and a way to collect data following quality assurance in education success indicator. Center for educational quality assurance and development of Mahasarakham university are operate by using action research and brain storming, people that include in the brain storm are 1) professional lecturer 2) every director in center for educational quality assurance and development Mahasarakham university 3) every personal in center for educational quality assurance and development Mahasarakham university.

The results are:

1. There are a total of 29 success indicators separate in to 10 leading indicators and 19 lagging indicators.

2. A way to collect data following success indicator are compose of score of education quality self-evaluation, the number of faculty that using global standard quality assurance, number of course register TQR, satisfaction questionnaire, number of mistake in data and form and number of communication.

**keywords:** indicator, procedure, quality assurance

## บทนำ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานโดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “การประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยในปี พ.ศ. 2557 คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ออกประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2557 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินงานของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการ

จัดการศึกษามีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเตรียมความพร้อมของสถานศึกษารองรับการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งกำหนดแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรเป็นระบบที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการประเมินเพื่อการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ประกาศไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ส่วนระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะและสถาบัน เป็นระบบที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรและเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้ตระหนักและ

ให้ความสำคัญในการวางระบบ กลไกการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง โดยได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา และในปี พ.ศ. 2548 ได้ออกระเบียบ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วย ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2548 ให้ศูนย์ฯ เป็น หน่วยงานอิสระเทียบเท่าสถาบัน สำนัก ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และต่อมาเมื่อปีงบประมาณ 2553 มหาวิทยาลัยได้ปรับปรุงโครงสร้าง และภารกิจของศูนย์พัฒนาและ ประกันคุณภาพการศึกษา และได้ ปรับเปลี่ยนสถานภาพจากหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าสถาบัน สำนัก ของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงาน สนับสนุนการเรียนการสอนที่มี ฐานะเทียบเท่ากอง สังกัดสำนักงาน อธิการบดี และได้มีการรวมภารกิจ งานด้านการประกันคุณภาพการ ศึกษา และงานจัดการความรู้

ไว้ด้วยกัน เพื่อให้เป็นหน่วยงาน หลักที่มีหน้าที่ในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบ และประเมิน คุณภาพภายในมหาวิทยาลัย อีกทั้ง เป็นหน่วยงานที่ประสานงานและ เชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่าง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก ทั้ง ที่เป็นการประเมินคุณภาพภายใน (สกอ.) การประเมินคุณภาพ ภายนอก (สมศ.) และเพื่อให้การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ศูนย์ พัฒนาและประกันคุณภาพการ ศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักใน การรับผิดชอบงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงได้มีการมอบหมายภาระงานหลัก ให้กับบุคลากรในสังกัด ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา จำนวน 3 คน รับผิดชอบในการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ หลักสูตร ระดับคณะ และระดับ สถาบัน ซึ่งในการปฏิบัติงานการ บริหารจัดการงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ทุกระดับ ต้องมี การปฏิบัติที่สอดคล้องและเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน ภายใต้การกำกับ

ดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

ทั้งนี้ จากที่ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาเป็นเวลา 12 ปี แต่ยังไม่เคยมีการประเมินกระบวนการทำงานที่เป็นระบบอย่างชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษากระบวนการทำงานเพื่อสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จและแนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จตามหลักการของ SIPOC Model ของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินและวางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกัน

คุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. เพื่อกำหนดแนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ผ่านการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) ของบุคลากรศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา จากนั้นจึงนำผลไปวิพากษ์โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา วิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 9 ระยะ โดยระยะที่ 1 และ 2 เป็นการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ SIPOC Model ให้กับบุคลากรของศูนย์ฯ ส่วนระยะที่ 3 ถึง 9 เป็นการประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามหลักการของ SIPOC Model

และกำหนดแนวทางการจัดเก็บ  
และแหล่งข้อมูลตามตัวชี้วัดความ  
สำเร็จของงานประกันคุณภาพการ  
ศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกัน

คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม โดยมีรายละเอียดวิธี  
ดำเนินการวิจัยดังแผนภาพประกอบ  
1

ขั้นตอน	กิจกรรมการดำเนินงาน	กลุ่มเป้าหมาย
Phase # 1	>> ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามหลักการของ SIPOC Model ครั้งที่ 1	วิทยากร ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 2	>> ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามหลักการของ SIPOC Model ครั้งที่ 2	วิทยากร ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 3	>> ประชุมเชิงปฏิบัติการระดมสมอง ครั้งที่ 1 กำหนดชื่อกระบวนการทำงาน ขอบเขตกระบวนการทำงาน เป้าประสงค์ของกระบวนการทำงาน	บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 4	>> ประชุมสามัญประจำเดือนของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพิจารณา ร่าง 1 การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน	ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 5	>> วิพากษ์กระบวนการทำงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1	วิทยากร ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 6	>> วิพากษ์กระบวนการทำงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2	วิทยากร ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 7	>> ประชุมสรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน	ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 8	>> ประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดทำแนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ 1	ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน
Phase # 9	>> เผยแพร่และสื่อสารทำความเข้าใจตัวชี้วัดความสำเร็จ แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ผู้บริหารศูนย์ฯ บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน ผู้ที่เกี่ยวข้อง

แผนภาพประกอบ 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

## แหล่งข้อมูล

1. วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จากภายนอกมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 1 คน
2. ผู้บริหารศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 2 คน
3. บุคลากรศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 8 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบฟอร์มการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามหลักการของ SIPOC Model
2. การประชุมเชิงปฏิบัติการระดมสมอง (Brainstorming)

## วิธีการนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัย

การสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัย แบบการพรรณนาวิเคราะห์

(Descriptive Analysis) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้

## ผลการวิจัย

1. จากผลจากการศึกษา ทำให้ได้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 29 ดัชนีชี้วัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 ดัชนีชี้วัดระหว่างทาง (Leading Indicator) จำนวน 10 ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

1.1.1 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพ 3 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) ระบบกำกับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร 2) ระบบกำกับการประกันคุณภาพระดับคณะ 3) ระบบกำกับการประกันคุณภาพระดับสถาบัน

1.1.2 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของเอกสารและแบบฟอร์มรายงาน จำนวน 3 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนข้อผิดพลาดของแบบฟอร์มต่างๆ ระดับหลักสูตร 2) จำนวนข้อผิดพลาดของแบบฟอร์มต่างๆ ระดับ

คณะ 3) จำนวนข้อผิดพลาดของแบบฟอร์มต่างๆ ระดับสถาบัน

1.1.3 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับจำนวนช่องทางติดต่อสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ จำนวน 2 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนช่องทางติดต่อสื่อสารสำหรับผู้รับบริการระดับหลักสูตร 2) จำนวนช่องทางติดต่อสื่อสารสำหรับผู้รับบริการระดับคณะ

1.1.4 กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านจำนวนผู้ใช้บริการ จำนวน 2 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระดับหลักสูตร 2) จำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารระดับคณะ

1.2 ดัชนีชี้วัดปลายทาง (Lagging Indicator) จำนวน 19 ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

1.2.1 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 12 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ

กระบวนการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ 3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน 4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์ความรู้ด้านต่างๆ ระดับหลักสูตร 5) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์ความรู้ด้านต่างๆ ระดับคณะ 6) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์ความรู้ด้านต่างๆ ระดับสถาบัน 7) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเอกสารข้อมูล/แบบฟอร์มต่างๆ ที่ศูนย์ฯ ออกแบบ ระดับหลักสูตร 8) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเอกสารข้อมูล/แบบฟอร์มต่างๆ ที่ศูนย์ฯ ออกแบบ ระดับคณะ 9) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเอกสารข้อมูล/แบบฟอร์มต่างๆ ที่ศูนย์ฯ ออกแบบ ระดับสถาบัน 10) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการติดต่อประสานงานและการให้คำปรึกษาของศูนย์ฯ 11) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการติดต่อประสานงานและการ



ให้คำปรึกษาของศูนย์ฯ 12) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการติดต่อประสานงานและการให้คำปรึกษาของศูนย์ฯ

1.2.2 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับผลการบริหารงาน จำนวน 3 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) ผลการบริหารงานของหลักสูตร 2) ผลการบริหารงานของคณะ 3) ผลการบริหารงานของสถาบัน

1.2.3 กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพอ้างอิงตามเกณฑ์ประกันคุณภาพต่างๆ จำนวน 4 ดัชนีชี้วัด ได้แก่ 1) จำนวนหลักสูตรมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 2) ร้อยละของคณะที่สามารถนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปใช้ 3) ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนสถาบันสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และ 4) จำนวนหลักสูตรที่ขอขึ้นทะเบียนเพื่อเผยแพร่เป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQR)

2. แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ประกอบด้วย

2.1 แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของกลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพ และกลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับผลการบริหารงาน คือ คະແນວផលការປະເມີນຄຸນນະພາບການສຶກສາภายใน

2.2 แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของกลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของเอกสารและแบบฟอร์มรายงาน คือ จำนวนข้อผิดพลาดของข้อมูลและแบบฟอร์ม

2.3 แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของกลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับจำนวนช่องทางติดต่อสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ คือ จำนวนช่องทางการสื่อสาร

2.4 แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของกลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

2.5 แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของกลุ่มดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพอ้างอิงตามเกณฑ์ประกันคุณภาพต่างๆ คือ จำนวนคณะที่ใช้ระบบประกันคุณภาพ

ระดับสากล จำนวนหลักสูตรที่ขอ  
ขึ้นทะเบียน TQR

## อภิปรายผล

1. การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากผลการศึกษาทำให้ได้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 29 ดัชนีชี้วัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ดัชนีชี้วัดระหว่างทาง (Leading Indicator) จำนวน 10 ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพ 3 ดัชนีชี้วัด กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของเอกสารและแบบฟอร์มรายงาน จำนวน 3 ดัชนีชี้วัด กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับจำนวนช่องทางติดต่อสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ จำนวน 2 ดัชนีชี้วัด กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านจำนวนผู้ให้บริการ จำนวน 2 ดัชนีชี้วัด และ 2) ดัชนีชี้วัดปลายทาง (Lagging Indicator)

จำนวน 19 ดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 12 ดัชนีชี้วัด กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับผลการบริหารงาน จำนวน 3 ดัชนีชี้วัด กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพอ้างอิงตามเกณฑ์ประกันคุณภาพต่างๆ จำนวน 4 ดัชนีชี้วัด โดยในการอภิปรายผล ผู้วิจัยขออภิปรายผลเกี่ยวกับกลุ่มดัชนีชี้วัดที่สำคัญ 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพ โดยการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำหนดดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระบบกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพจะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับฝ่ายแผนงานมหาวิทยาลัยทักษิณ (2554) ระบุว่า การกำกับ ติดตามและประเมินผลเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่มุ่งรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อเสนอให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ได้

ทราบเป็นระยะๆ เพื่อให้สามารถนำผลประเมินมาใช้ในการวางแผนในปีต่อไป และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรรณสุกิตต์ ทาทอง และลานนา หมิ่นจันทร์ (2556) ที่พบว่า 1 ใน 4 ขั้นตอนของการพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาคือ การกำกับ ติดตาม การตรวจสอบ ซึ่งทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธารินี กิตติกาญจนโสภณ และคณะ (2560) ที่พบว่า 1 ใน 4 องค์ประกอบพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลในสถาบันศึกษาเอกชน คือ การกำกับติดตาม (Monitor) ทำให้การดำเนินงานของสถาบันดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยกัมปนาท อาษา (2562) ซึ่งพบว่า 1 ใน 5 ของปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ระบบการปฏิบัติงาน ที่มีการกำหนดให้มีกระบวนการกำกับ

ติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานจัดการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทุกรอบ 6 เดือน 9 เดือน เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย พิจารณาให้ข้อเสนอแนะตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560) ที่กำหนดให้การกำกับ ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ เป็นหน้าที่ของกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กรรมการประจำคณะ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และกรรมการสภามหาวิทยาลัย ซึ่งส่งผลให้การบริหารงานของหลักสูตร คณะ และสถาบัน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีผลคะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 ถึง 2560 มีแนวโน้มที่ดีขึ้น (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา, 2561)

1.2 กลุ่มดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนด

ดัชนีชี้วัดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในประเด็นต่างๆ จะทำให้การดำเนินงานของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิภพ อุดม (2537) พบว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประทับใจกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ รวมถึงงานวิจัยของศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544) ที่พบว่าหลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาด สบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใด

สามารถจับต้องได้คือการให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ซึ่งสอดคล้องกับวุฒิชัย ผาสุกกานนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการแม้บางครั้งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเป็นรูปธรรมตามลักษณะธรรมชาติของงานบริการ แต่ผู้รับบริการก็สัมผัสได้เมื่อเรามีกระบวนการส่งมอบคุณภาพการบริการที่ดีให้ และกลายเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความจงรักภักดีจนเกิดการซื้อซ้ำสินค้าของเรา และกลายเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้กับองค์การได้ในอนาคต トラบเท่า ที่องค์การยังรักษาคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ รวมถึงงานวิจัยของปิ่นณวัชร พัทธราวัลย์ (2559) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดี ในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

ธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pong & Yee (2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีในการใช้บริการ คือ เมื่อผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการแล้ว ก็ย่อมจะมีความภักดีต่อบริการนั้นด้วย และการศึกษาของเบญจภาแจ้งเวชฉาย (2559) พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการ

บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และนารีลักษณ์ศิริวรรณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ของหน่วยงานฯ แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการ คือ 1) สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และเป็นระบบ (2) กระบวนการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและเพียงพอ (4) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม

และวิเคราะห์ผลสำรวจฯ ได้อย่างชัดเจน และ 2) การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (3) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างเหมาะสม (4) จัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

1.3 กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพอ้างอิงตามเกณฑ์ประกันคุณภาพต่างๆ เช่น ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนสถาบันสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และร้อยละของคณะที่สามารถนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2557) ข้อ 2.2 ระบุว่า สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

มีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 ถึงปีการศึกษา 2560 ในระดับคณะ และสถาบันมหาวิทยาลัยมหาสารคามยังคงเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561) ที่มีความต้องการขับเคลื่อนหรือเปลี่ยนระบบประกันคุณภาพภายในให้เป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ EdPEX เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ทั้งระดับคณะและสถาบัน ประกอบกับหลายมหาวิทยาลัยของรัฐและในกำกับรัฐ ได้มีการนำระบบประกันคุณภาพที่เป็นสากลมาใช้แล้ว ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดดัชนีความสำเร็จเรื่องระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนสถาบันสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และร้อยละของคณะที่สามารถนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็น

เลิศ ไปใช้เป็นดัชนีหรือเป้าหมาย ในอนาคตของกระบวนการทำงาน ของงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสารคาม

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์ตามหลักการของ SIPOC Model ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 29 ดัชนีชี้วัด ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ควรพิจารณานำดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดเป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของกลุ่มงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา หรือ

เป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า แนวทางการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล กลุ่มดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพอ้างอิงตามเกณฑ์ประกันคุณภาพต่างๆ คือ จำนวนคณะที่ใช้ระบบประกันคุณภาพระดับสากล และจำนวนหลักสูตรที่ขอขึ้นทะเบียนTQR ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพระดับสากล และความเข้าใจเกี่ยวกับการขอขึ้นทะเบียนTQR ให้กับคณะและหลักสูตร เพื่อผลักดันให้คณะนำระบบประกันคุณภาพระดับสากลไปใช้ และหลักสูตรให้ความสำคัญขอขึ้นทะเบียนTQR เพิ่มมากขึ้น

1.3 มหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยไปต่อยอด โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ กำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามหลักการของ SIPOC Model

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย  
ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยเพื่อ  
กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของดัชนี  
ชี้วัดสำหรับการประเมินความสำเร็จ  
ของงาน

2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อ  
ประเมินและติดตามผลการนำดัชนี  
ชี้วัดที่ได้ ไปใช้ในการประเมิน

กระบวนการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูล  
สารสนเทศพื้นฐานในการพัฒนา  
กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อ  
กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของ  
งานให้เหมาะสมกับกระบวนการ  
ทำงาน และเหมาะสมกับบริบทของ  
หน่วยงาน

### เอกสารอ้างอิง

- กัมปนาท อาษา. (2562). *ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. งานวิจัย ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ธารินี กิตติกาญจนโสภณ และคณะ. (2560). การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิผลในสถาบันศึกษาเอกชน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 7(1): 55-65.
- นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.*
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*



ปัทมวัชร พัชราวาลย์. (2559). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และ การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาการเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดี ใน การใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้า อิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ฝ่ายแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2554). คู่มือการติดตามและประเมินผล แผนปฏิบัติการประจำปี. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

พรธสฤติ ตาทอง และลานนา หมั่นจันทร์. (2556). การพัฒนาระบบประกัน คุณภาพการศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. งานวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.

พิภพ อุดม. (2537). การตลาดสำหรับธนาการ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 17(66): 62-65.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561, 15 สิงหาคม). นโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษา ปีการศึกษา 2561 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วุฒิชัย ผาสูกานนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก (2559). ผู้นำกับการพัฒนา ศักยภาพทีมขายพร้อมคุณภาพการให้บริการ. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขา มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(2): 108-121.

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาการกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขายะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาการจัดการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/ หน่วยงานเทียบเท่าคณะ และระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยสารคาม. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557, 9 ธันวาคม). ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลัก เกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับ อุดมศึกษา พ.ศ. 2557.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- Pong, L.T.&Yee, T.P. (2001). *An integrated model of service loyalty*. Brussels: Academy of Business and administrative Sciences.