

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต ครั้งนี้ เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การศึกษาแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพสังคม โดยการศึกษาเอกสารสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และศึกษาวิเคราะห์สาระมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา แนวคิดการประเมินคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตลอดจนการบริหารคุณภาพภาครัฐและแนวคิดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในกรอบสาม

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

ตอนที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพสังคมโดยการศึกษาเอกสารสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และศึกษาวิเคราะห์สาระมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา การประเมินคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตลอดจน แนวคิดการบริหารคุณภาพภาครัฐ และแนวคิดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในกรอบสามโดยการกลั่นกรองความรู้จากเอกสาร การสังเคราะห์วิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสอดคล้องรวมถึงแนวคิดความเป็นเลิศขององค์ความรู้ดังนี้

รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคตได้จากการสังเคราะห์องค์ประกอบหลัก คือ สภาพสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ องค์ประกอบประเมินตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาจำนวน 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ แนวคิดการบริหาร

คุณภาพภาครัฐการประเมินคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตลอดจนจำนวน 4 มิติ 18 ตัวชี้วัด และแนวคิดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกกรอบตามจำนวน 6 มาตรฐาน 18 ตัวบ่งชี้ การบริหารคุณภาพภาครัฐเน้นกระบวนการ PMQA 7 ด้าน และสามารถสรุปเป็นหลักการที่ครอบคลุมในการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคตได้องค์ประกอบหลักคือ คือด้านการนำองค์กร (Leading) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) การจัดการกระบวนการ (Processing) และผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes)

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

1. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต ตามเทคนิค EDJR รอบที่ 1 ได้ผลการศึกษา คือ

1.1 การนำองค์กร (Leading) ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์กรทิศทางการพัฒนาองค์กร โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

1.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เป็นการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

1.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

1.4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

1.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)

เป็นการดำเนินงานระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร

1.6 การจัดการกระบวนการ (Processing) เป็นการจัดการกระบวนการ การให้บริการ

และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

1.7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) เป็นการประเมินผลการดำเนินการและ

แนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก. การนำองค์กร (Leading) ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์กรทิศทางการพัฒนา

องค์กร โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 2 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์กร ในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านการนำองค์กร (Leading)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดดำเนินการให้ มีแนวทาง/ วิธีการในการทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ	19
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางการดำเนินงานที่กำหนด โดยการทบทวน มุ่งสู่การกำหนดทิศทาง หรือช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน	12
3.	กำหนดทิศทางดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้ที่มีความ สอดคล้องพันธกิจ ความต้องการ/ ความคาดหวังของนิสิตนักศึกษา และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	14

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อที่	แนวคิดด้านการนำองค์การ (Leading)	ความถี่
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีแนวทาง/ วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและ กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายใน สถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตาม เป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้	15
5.	การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้เห็นถึงความสอดคล้อง ของนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก ของสถาบันฯ อย่างชัดเจน	13

จากตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ (Leading) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดดำเนินการให้มีแนวทาง/ วิธีการในการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้น นิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ มีความถี่เท่ากับ 19 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางการดำเนินงานที่กำหนด โดยการทบทวน มุ่งสู่การกำหนดทิศทางหรือช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 12 กำหนดทิศทางดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ให้ที่มีความสอดคล้อง พันธกิจ ความต้องการ/ ความคาดหวังของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีแนวทาง/ วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีความถี่เท่ากับ 15 และการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้เห็นถึงความสอดคล้องของนโยบาย การกำกับดูแลองค์การที่ดี กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบันฯ อย่างชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 13

ตารางที่ 3 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ ในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านการนำองค์การ (Leading)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	จัดให้มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสาร ให้เห็นนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติราชการและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้บุคลากร ทุกฝ่ายและมีการระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน	10
2.	จัดให้บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้รับการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ ทิศทางการดำเนินการของสภามหาวิทยาลัยและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานได้	11
3.	หน่วยงานหลักในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการ สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ และควรมีการนำข้อมูลนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในระดับปฏิบัติต่อไป	12
4.	กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดทำแนวทางในการกระจายอำนาจ การตัดสินใจไปสู่บุคลากร และมีการรายงานผลการดำเนินการกระจาย อำนาจอย่างชัดเจน	10
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดดำเนินการให้เห็นว่ากิจกรรมที่กำหนดขึ้น ทำให้ เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึง การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ความร่วมมือของ และส่งเสริมการดำเนินงานของสถาบันฯ	13
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแต่งตั้งหรือปรับปรุงบทบาทของ คณะกรรมการดำเนินการตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์	11
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์และ ประกาศใช้อย่างเป็นทางการเพื่อให้คณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องรับทราบ	13

จากตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ (Leading) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่า จัดให้มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสาร ให้เห็นนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติราชการและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้บุคลากร ทุกฝ่ายและมีการระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 10 จัดให้บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้รับการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินการของสภามหาวิทยาลัย

และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ มีความถี่เท่ากับ 11 หน่วยงานหลักในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ และควรมีการนำข้อมูลนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในระดับปฏิบัติต่อไป มีความถี่เท่ากับ 12 กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดทำแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร และมีการรายงานผลการดำเนินการกระจายอำนาจอย่างชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 10 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดดำเนินการให้เห็นว่ากิจกรรมที่กำหนดขึ้น ทำให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพันความร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายความร่วมมือของ และส่งเสริมการดำเนินงานของสถาบันฯ มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแต่งตั้งหรือปรับปรุงบทบาท ของคณะกรรมการดำเนินการตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ มีความถี่เท่ากับ 11 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์และประกาศใช้อย่างเป็นทางการเพื่อให้คณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องรับทราบ มีความถี่เท่ากับ 13

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวคิดด้านการนำองค์การ (Leading)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการรายงานผลการติดตามและทำการทบทวนความเหมาะสมของการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร โดยมีการสรุปผลการใช้อำนาจทั้งหมดให้เป็นลายลักษณ์อักษร	15
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการดำเนินการให้มีผลการติดตามและทบทวนแนวทาง/วิธีการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน และร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่ดีต่อไป	12
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/ วิธีการ ในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญประกอบด้วย ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก ตัวชี้วัดของแผนงาน/ โครงการ และตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	16

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อที่	แนวคิดด้านการนำองค์การ (Leading)	ความถี่
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยแนวทางในการประเมินกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล และตัวชี้วัดที่สำคัญ	17
5.	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามระบบการกำกับองค์การที่ดี เพื่อนำผลไปปรับปรุงแนวทางการดำเนิน	13
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการและมีการรายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม และมีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบ เพื่อปรับปรุงแนวทาง/มาตรการ/วิธีการดำเนินการต่อไป	15
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ของการจัดการผลกระทบทางลบที่ส่งผลกระทบต่อสถาบันฯ อย่างเร่งด่วน	17

จากตารางที่ 4 แสดงถึงความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ (Leading) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการรายงานผลการติดตามและทำการทบทวนความเหมาะสมของการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร โดยมีการสรุปผลการใช้อำนาจทั้งหมดให้เป็นลายลักษณ์อักษร มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการดำเนินการให้มีการติดตามและทบทวนแนวทาง/วิธีการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน และร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่ดีต่อไป มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/วิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญประกอบด้วย ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก ตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการ และตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยแนวทางในการประเมินกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล และตัวชี้วัดที่สำคัญ มีความถี่เท่ากับ 17 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการติดตามประเมินผล

การดำเนินการตามระบบการกำกับองค์กรที่ดี เพื่อนำผลไปปรับปรุงแนวทางการดำเนิน มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ และมีการรายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม และมีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบเพื่อปรับปรุงแนวทาง/ มาตรการ/ วิธีการดำเนินการต่อไป มีความถี่เท่ากับ 15 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ของการจัดการผลกระทบทางลบที่ส่งผลต่อสถาบันฯ อย่างเร่งด่วน มีความถี่เท่ากับ 17

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์กร ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านการนำองค์กร (Leading)	ความถี่
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)		
1.	หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างชัดเจน	17
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีแนวทาง/ ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น	15
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/ วิธีการในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี	14
4.	ให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ทำให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบโดยมีแนวทาง/ ช่องทางในการสื่อสารนโยบายเพื่อนำมาใช้ในการกำกับดูแลองค์กร	16

จากตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์กร (Leading) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีแนวทาง/ ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/ วิธีการในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี มีความถี่เท่ากับ 14 และให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ทำให้เกิดการควบคุม

และการตรวจสอบ โดยมีแนวทาง/ ช่องทางในการสื่อสารนโยบายเพื่อนำมาใช้ในการกำกับดูแลองค์กร มีความถี่เท่ากับ 16

ข. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เป็นวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 6 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร	12
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการถ่ายทอดนโยบายเป้าหมาย (Cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง	11
3.	กำหนดให้กลยุทธ์หลักที่กำหนดมีผลทำให้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร คือการดำเนินการให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์กร ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และปฏิบัติการให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ	14
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการให้มีวิธีการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับใช้ในการวางแผน ได้แก่ ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน การรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์เหมาะสมกับประเภทข้อมูล	15
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการและดำเนินการให้เห็นถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อวิเคราะห์สภาพ เกี่ยวกับโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อน ใช้ประกอบการกำหนดทิศทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	17

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อที่	แนวคิดด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีทิศทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน เป้าประสงค์ ค่านิยมหลัก มีทิศทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์ จุดมุ่งหมายและตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดระดับคณะ สำนักงาน ศูนย์ ฝ่าย และระดับบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัย	13
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ทั้งระดับ มหาวิทยาลัยและระดับคณะ	14
8.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการ ซึ่งต้อง ประกอบด้วย ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรม ผู้รับผิดชอบในแต่ละ แผนงาน/ โครงการ การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่น ๆ ทุกแผนงาน	13
9.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดการดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้มีเหตุผล/ วิธีการ และหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแผนงาน/ โครงการอย่างน้อย ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 แผนงาน/ โครงการ โดยเป็นแผนงาน/ โครงการที่ได้รับงบประมาณ และมี ผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์	11
10.	มีการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิต การบริหารทรัพยากรบุคคล บริการวิชาการ การวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมและงบประมาณ	13
11.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนบริหารความเสี่ยง ที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ และมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ประเมินผลได้ชัดเจน และ ดำเนินการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้	15

จากตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดมีการปฏิบัติจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการถ่ายทอด

นโยบายเป้าหมาย (Cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปีอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีความถี่เท่ากับ 11 กำหนดให้กลยุทธ์หลักที่กำหนดมีผลทำให้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร คือการ ดำเนินการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์กร ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากร บุคลากรและปฏิบัติการให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการให้มีวิธีการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับใช้ในการวางแผน ได้แก่ ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน การรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์เหมาะสมกับประเภทข้อมูล มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการปฏิบัติการและดำเนินการให้เห็นถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อวิเคราะห์สภาพ เกี่ยวกับโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อน ใช้ประกอบการกำหนดทิศทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีทิศทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน เป้าประสงค์ ค่านิยมหลัก มีทิศทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์ จุดมุ่งหมายและตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดระดับคณะ สำนักงาน ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรม ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/ โครงการ การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่น ๆ ทุกแผนงาน มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดการดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้มีเหตุผล/ วิธีการ และหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแผนงาน/ โครงการอย่างน้อย ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 แผนงาน/โครงการ โดยเป็นแผนงาน/โครงการที่ได้รับงบประมาณ และมีผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์ มีความถี่เท่ากับ 11 มีการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิตการบริหารทรัพยากรบุคคล บริการวิชาการ การวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมและงบประมาณ มีความถี่เท่ากับ 13 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนบริหารความเสี่ยง ที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ และมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ประเมินผลได้ชัดเจน และดำเนินการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ มีความถี่เท่ากับ 15

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปฏิบัติการให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับของมหาวิทยาลัย	17
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือปฏิบัติการมีช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากร	15
3.	มีการปฏิบัติการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการ มีตัวชี้วัดของแต่ละแผนปฏิบัติการ และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร	16
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการจัดให้มีวิธีการหรือช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน	18
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผน ไปสู่การปฏิบัติภายในสถาบัน ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคล	15
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันสู่ระดับคณะ/ สำนัก และระดับบุคคล	17
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับที่มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด	18
8.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำการถ่ายทอดลงสู่ระดับคณะ/ สำนักและระดับบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม	11
9.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงาน/ ซึ่งต้องนำความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์อย่างชัดเจน	14
10.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปฏิบัติให้มีวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ	16

จากตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปฏิบัติการให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือปฏิบัติการมีช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากร มีความถี่เท่ากับ 15 มีการปฏิบัติการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ-การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ มีตัวชี้วัดของแต่ละแผนปฏิบัติการ และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการจัดให้มีวิธีการหรือช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติภายในสถาบัน ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันสู่ระดับคณะ/ สำนัก และระดับบุคคล มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับที่มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำการถ่ายทอดลงสู่ระดับคณะ/ สำนักและระดับบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม มีความถี่เท่ากับ 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงาน/ ซึ่งต้องนำความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์อย่างชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 14 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปฏิบัติให้มีวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ มีความถี่เท่ากับ 16

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวคิดด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	12
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ และมีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบได้แรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างดี	13
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์กร ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์กร	15
4.	การจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนงานยุทธศาสตร์และโครงการทุกด้าน	14
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีการรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานระดับคณะ/ สำนัก ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับหน่วยงานอย่างมีระบบและชัดเจน	13
6.	การจัดให้มีการรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับบุคคล ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล และมีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลอย่างชัดเจน	11
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการทำงานในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของสถาบัน/ คณะ สำนัก รวมทั้งจัดทำหลักฐานอื่นที่ยืนยันผลสำเร็จจากการปรับปรุงดำเนินงาน	13

จากตารางที่ 8 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน

เพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ และมีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมิน การปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบได้แรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างดี มีความดี เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์กร ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์กร มีความดี เท่ากับ 15 การจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนงาน ยุทธศาสตร์และโครงการทุกด้าน มีความดีเท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการรอบ การประเมินผลการปฏิบัติการราชการของหน่วยงานระดับคณะ/ สำนัก ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับหน่วยงานอย่างมีระบบและชัดเจน มีความดีเท่ากับ 13 การจัดให้มี กรอบการประเมินผลการปฏิบัติการราชการในระดับบุคคล ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและ เป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล และมีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลอย่างชัดเจน มีความดีเท่ากับ 11 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการทำงานในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของสถาบัน/คณะ สำนัก รวมทั้งจัดทำหลักฐานอื่นที่ยืนยันผลสำเร็จ จากการปรับปรุงดำเนินงาน มีความดีเท่ากับ 13

ตารางที่ 9 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในกระบวนการ ปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	ความดี
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)		
1.	มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณประจำปีกระบวนการและ ผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย และบุคคล	16
2.	มีการจัดทำข้อเสนอในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในระยะยาว ระยะกลาง และ ระยะสั้น	17

จากตารางที่ 9 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิง ยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า มีการปรับปรุง แผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณประจำปีกระบวนการและผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตาม ตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย และบุคคล มีความดีเท่ากับ 16 และมีการ จัดทำข้อเสนอในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในระยะยาว ระยะกลาง และระยะสั้น มีความดีเท่ากับ 17

ค. บทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 10 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการกำหนดกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องครบตามพันธกิจที่ของมหาวิทยาลัย	19
2.	กำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อดำเนินการสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องครบทุกกลุ่ม	20
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดดำเนินการให้มีระบบในการมีส่วนร่วมประชาชนในการบริหารราชการที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักและแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดให้มีระบบในการเปิดช่องทางให้ในดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของมหาวิทยาลัย	21

จากตารางที่ 10 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการกำหนดกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องครบตามพันธกิจที่ของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 19 กำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อดำเนินการสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องครบทุกกลุ่ม มีความถี่เท่ากับ 20 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดดำเนินการให้มีระบบในการมีส่วนร่วมประชาชนในการบริหารราชการที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักและแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดให้มีระบบในการเปิดช่องทางให้ในดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 21

ตารางที่ 11 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติการให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร	12
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่าง ๆ ในการสื่อสาร มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	14
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดกระทำกับข้อมูลนักศึกษาข้อมูลนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งช่องทางการติดต่อกับนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	13
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับคณาจารย์ นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	14
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยข้อมูลข่าวสารต้องถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเวลา	16
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ และมีการจัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	7
7.	มหาวิทยาลัยให้ตัวอย่างการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรม หรือเวที หรือวารสารต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมตามระดับกับผู้มีส่วน	6
8.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและดำเนินการแสดงให้เห็นว่า มีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	11

จากตารางที่ 11 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีช่องทาง

การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติการให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลำนำข้อมูลที่ได้จากช่องจากช่องทางต่าง ๆ ในการสื่อสารมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดกระทำกับข้อมูลนักศึกษาข้อมูลนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งช่องทางการติดต่อกับนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยข้อมูลข่าวสารต้องถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลา มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ และมีการจัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีความถี่เท่ากับ 7 มหาวิทยาลัยให้ตัวอย่างการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรม หรือเวที หรือวารสารต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามระดับกับผู้มีส่วน มีความถี่เท่ากับ 6 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและดำเนินการแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความถี่เท่ากับ 11

ตารางที่ 12 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวคิดด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบในการรวบรวม ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน และมีการระบุชื่อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน	14
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการและมีการกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถประเมินผลได้ชัดเจน	

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อที่	แนวคิดด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused)	ความถี่
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานหรือเผยแพร่การดำเนินงานให้กับประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ	14
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีหลักฐานการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ นิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องและผลที่ได้ และได้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของตนเองอย่างเป็นระบบชัดเจน	13

จากตารางที่ 12 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีระบบในการรวบรวม ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน และการระบุข้อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการและมีการกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถประเมินผลได้ชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานหรือเผยแพร่การดำเนินงานให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นระบบ มีความถี่เท่ากับ 14 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีหลักฐานการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องและผลที่ได้ และได้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของตนเองอย่างเป็นระบบชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 13

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused)	ความถี่
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสามารถระบุตัวอย่างงานที่ปฏิบัติงาน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ร้องเรียน จากการรับฟังในช่องทางต่าง ๆ มาปรับปรุงคุณภาพ	18
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปรับปรุงให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้จัดทำไว้ รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชนได้รับทราบแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานหลักของมหาวิทยาลัย	17

จากตารางที่ 13 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสามารถระบุตัวอย่างงานที่ปฏิบัติงาน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ร้องเรียน จากการรับฟังในช่องทางต่าง ๆ มาปรับปรุงคุณภาพ มีความถี่เท่ากับ 18 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปรับปรุงให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้จัดทำไว้รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชนได้รับทราบแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานหลักของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 17

ง. ในการดำเนินการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 14 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ
ความรู้ในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการวิเคราะห์และวางแผนจัดทำแผน ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์ การทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา	10
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการจัดให้มีแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ควบคุมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	6

จากตารางที่ 14 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการวิเคราะห์และวางแผนจัดทำแผน ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์ การทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา มีความถี่เท่ากับ 10 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการจัดให้มีแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ควบคุมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 6

ตารางที่ 15 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ
ความรู้ในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับการแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา	13
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษานุเคราะห์ หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต ที่สถาบันอุดมศึกษารายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ตรงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่กำหนด	12

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อที่	แนวคิดด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	ความถี่
3.	มหาวิทยาลัยมีการป้อนข้อมูล วันที่/ เวลา ที่สถาบัน อุดมศึกษา ได้ป้อนข้อมูล เข้าระบบฐานข้อมูลของ สกอ. และมีการตรวจสอบข้อมูลตามระบบของ สกอ. (URL) ของเว็บไซต์ที่สถาบันอุดมศึกษาแจ้งมายัง สกอ. ว่าเป็นช่องทาง การเผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รายชื่อคณะทำงาน และช่องทางการติดต่อ สื่อสาร	14
4.	จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลฝ่ายระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่สถาบัน อุดมศึกษาจัดให้มีการเผยแพร่ปฏิบัติการกระทำข้อมูลให้สอดคล้องตามความ ต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และสาธารณชน โดยกำหนดให้มี ข้อมูลตามระบบของ สกอ. (URL) และกำหนดให้สามารถ เข้าไปตรวจสอบได้	15
5.	มหาวิทยาลัยมีการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศ สำหรับผู้บริหาร (Executive Information System: EIS) หรือระบบสารสนเทศ ทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS)	16
6.	มหาวิทยาลัยปฏิบัติการแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	13

จากตารางที่ 15 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับการแต่ละ ยุทธศาสตร์และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลาจัดให้มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานของบัณฑิต ที่สถาบันอุดมศึกษารายงานต่อสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ตรงตามรูปแบบ มาตรฐานกลางที่กำหนด มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยมีการป้อนข้อมูล วันที่/ เวลา ที่สถาบัน อุดมศึกษา ได้ป้อนข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลของ สกอ. และมีการตรวจสอบข้อมูลตาม ระบบ ของ สกอ. (URL) ของเว็บไซต์ที่สถาบันอุดมศึกษาแจ้งมายัง สกอ. ว่าเป็นช่องทางการเผยแพร่ รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รายชื่อคณะทำงาน และช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความถี่เท่ากับ 14

จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลฝ่ายระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่สถาบัน อุดมศึกษาจัดให้มีการเผยแพร่ปฏิบัติการกระทำข้อมูลให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และสาธารณชน โดยกำหนดให้มี ข้อมูลตามระบบของ สกอ. (URL) และกำหนดให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยมีการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System: EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยปฏิบัติการแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 13

ตารางที่ 16 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ที่สถาบันจัดทำขึ้นและใช้ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน/ โครงการสำคัญ ที่สามารถรายงานต่อผู้รับผิดชอบ ผู้กำกับ	13
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนินการกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรมและสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้	12
3.	ติดตามและประเมินผลการจัดทำข้อมูลตามแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	15

จากตารางที่ 16 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ที่สถาบันจัดทำขึ้นและใช้ในการกำกับติดตามความก้าวหน้า

และการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติการหรือตามแผนงาน/โครงการสำคัญ ที่สามารถรายงานต่อผู้รับผิดชอบ ผู้กำกับ มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรมและสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ มีความถี่เท่ากับ 12 และติดตามและประเมินผลการจัดทำข้อมูลตามแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีความถี่เท่ากับ 15

ตารางที่ 17 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	ความถี่
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)		
1.	ปรับปรุงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนและทันสมัย	14
2.	ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์	16

จากตารางที่ 17 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า ปรับปรุงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนและทันสมัย มีความถี่เท่ากับ 14 ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความถี่เท่ากับ 16

จ. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)

เป็นการจัดระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 18 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
ในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความคล่องตัวและการกระจายอำนาจการตัดสินใจทั้งในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การคัดเลือก การสรรหา การพัฒนา การชำระรักษา การประเมินบุคคล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	12
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดมีระบบแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และมีแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคลของแผนงาน โครงการ	7
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีมาตรการ/ วางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณ และมีมาตรการกำกับดูแลผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ	13
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรหรือแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี	12

จากตารางที่ 18 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความคล่องตัวและการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ทั้งในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การคัดเลือก การสรรหา การพัฒนา การชำระรักษา การประเมินบุคคล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีระบบแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และมีแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคลของแผนงาน โครงการ มีความถี่เท่ากับ 7 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีมาตรการ/ วางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณ และมีมาตรการกำกับดูแลผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ มีความถี่เท่ากับ 13 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรหรือแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี มีความถี่เท่ากับ 12

ตารางที่ 19 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
ในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	13
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการทบทวนการจัดระบบบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	11
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	14
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร	5
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการตามแผนการสร้างความสุขและความพึงพอใจ และมีระบบการประเมินความสุข ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน	16
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา การปฏิบัติทำให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามระบบพันธสัญญา และมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	15
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจ รู้เป้าหมายของการจัดการศึกษาและหลักสูตรการศึกษาแต่ละหลักสูตร มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	13
8.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแนวทางให้อาจารย์ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้ตามวัตถุประสงค์	14
9.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจที่ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรียนการสอนเป็นสำคัญที่กำหนด	13
10.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	12

จากตารางที่ 19 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้การมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้การทบทวนการจัดระบบบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ มีความถี่เท่ากับ 11 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้ความสำคัญกับการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้ความสำคัญของการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร มีความถี่เท่ากับ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาการดำเนินการตามแผนการสร้างความสุขและความพึงพอใจ และมีระบบการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาการปฏิบัติทำให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามระบบพันธสัญญา และมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจ รู้เป้าหมายของการจัดการศึกษาและหลักสูตรการศึกษาแต่ละหลักสูตร มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาการมีแนวทางให้อาจารย์ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้ตามวัตถุประสงค์ มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาการดำเนินการให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจที่ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรียนการสอนเป็นสำคัญที่กำหนด มีความถี่เท่ากับ 13 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาการดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีความถี่เท่ากับ 12

ตารางที่ 20 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวคิดด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของอาจารย์ผู้สอน	15
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีปฏิบัตการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน	13
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน	14
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์	12
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินผลตามแผนการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างเป็นระบบครบวงจร	13

จากตารางที่ 20 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของอาจารย์ผู้สอน มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีปฏิบัตการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน มีความถี่เท่ากับ 14 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ มีความถี่เท่ากับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินผลตามแผนการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างเป็นระบบครบวงจร มีความถี่เท่ากับ 13

ตารางที่ 21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)	ความถี่
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาส่งเสริมให้อาจารย์นำผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียนมาปรับปรุงแผนการสอนให้มีความเหมาะสม	16
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานำข้อมูลผลการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพการสอนมาดำเนินการสนับสนุนให้อาจารย์มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองและผู้เรียน	15
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคล	17

จากตารางที่ 21 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาส่งเสริมให้อาจารย์นำผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียนมาปรับปรุงแผนการสอนให้มีความเหมาะสม มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานำข้อมูลผลการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพการสอนมาดำเนินการสนับสนุนให้อาจารย์มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองและผู้เรียน มีความถี่เท่ากับ 15 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความถี่เท่ากับ 17

ฉ. ในการจัดการกระบวนการ (Processing) เป็นการจัดการกระบวนการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กรในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ตารางที่ 22 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านการจัดการกระบวนการ (Processing)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีวิธีการการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง	16
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ดำรงด้วยคุณธรรมบนพื้นฐานความเป็นไทย มีทักษะชีวิตดำเนินกิจกรรมและสมรรถนะสากล ได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินหลักสูตรการรับนักศึกษา	20
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ การสร้างคุณค่างานวิจัยให้เป็นแก่นความรู้เฉพาะทางที่เป็นเลิศ การสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศ	22
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัย	18
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ด้วยมิติ รูปแบบและภารกิจที่มีการ บูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง	16
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ และมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	18
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุม คณะทำงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ	7

จากตารางที่ 22 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการ (Processing) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีวิธีการการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้

ความสามารถ ดำรงด้วยคุณธรรมบนพื้นฐานความเป็นไทย มีทักษะชีวิตสำนึกสาธารณะและสมรรถนะสากล ได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินหลักสูตร การรับนักศึกษา มีความถี่เท่ากับ 20 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ การสร้างคุณค่างานวิจัย ให้เป็นแก่นความรู้เฉพาะทางที่เป็นเลิศ การสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศ มีความถี่เท่ากับ 22 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัย มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ด้วยมิติ รูปแบบและภารกิจที่มีการ บูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการ และมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความถี่เท่ากับ 18 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ มีความถี่เท่ากับ 7

ตารางที่ 23 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการ
ในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านการจัดการกระบวนการ (Processing)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามความต้องการของนิสิตนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน	13
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการเปิด/ปรับปรุงหลักสูตร ได้ทันเวลา และได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2555 (TQF)	15
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	17
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบการรับนักศึกษา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคโนโลยี	18

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อที่	แนวคิดด้านการจัดการกระบวนการ (Processing)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการสนับสนุนทุนวิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	20
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการให้มีการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย ถูกต้อง รวดเร็ว และมีกระบวนการบริการวิชาการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง	19
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรม	18
8.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัยอย่างต่อเนื่อง	17
9.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีปฏิบัติการบริการวิชาการอย่างครบวงจร	16
10.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ ได้แก่ องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ขึ้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	17
11.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแผนการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ	18
12.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน	19
13.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำรายชื่อกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร	19
14.	ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกเวียน Website และเสนอกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงกระบวนการ	20

จากตารางที่ 23 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการ (Processing) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามความต้องการของนิสิตนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและผลตอบแทน มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการเปิด/ปรับปรุงหลักสูตร ได้ทันเวลาและได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2555 (TQF) มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบการรับนักศึกษา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคโนโลยี มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการสนับสนุนทุนวิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความถี่เท่ากับ 20 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการให้มีการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย ถูกต้อง รวดเร็ว และมีกระบวนการบริการวิชาการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง มีความถี่เท่ากับ 19 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรม มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัยอย่างต่อเนื่อง มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีปฏิบัติการบริการวิชาการอย่างครบวงจร มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ ได้แก่ องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน มีความถี่เท่ากับ 19 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำรายชื่อกิจกรรมที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร มีความถี่เท่ากับ 19 และควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกรายงาน Website และเสนอกิจกรรม/โครงการในการปรับปรุงกระบวนการ มีความถี่เท่ากับ 20

ตารางที่ 24 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวคิดด้านการจัดการกระบวนการ (Processing)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และมีการติดตามผลของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ	20
2.	ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินหลักสูตรในรอบ 5 ปี อย่างเป็นระบบ	18
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ	17
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินงานให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของสถาบันว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	16
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนมาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	14

จากตารางที่ 24 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการ (Processing) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และมีการติดตามผลของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ มีความถี่เท่ากับ 20 ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินหลักสูตรในรอบ 5 ปี อย่างเป็นระบบ มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินงานให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของสถาบันว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนมาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความถี่เท่ากับ 14

ตารางที่ 25 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านการจัดการกระบวนการ (Processing)	ความถี่
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน	13
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนากระบวนการได้รับทราบถึงแนวปฏิบัติ	14
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ และแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสีย เช่น การบริการความเสี่ยงของกระบวนการ	15

จากตารางที่ 25 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการ (Processing) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน มีความถี่เท่ากับ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนากระบวนการได้รับทราบถึงแนวปฏิบัติ มีความถี่เท่ากับ 14 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ และแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสีย เช่น การบริการความเสี่ยงของกระบวนการ มีความถี่เท่ากับ 15

ซ. ในด้านการพิจารณาเรื่อง ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) เป็นผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กรในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 26 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการในกระบวนการวางแผน

ข้อที่	แนวคิดด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes)	ความถี่
กระบวนการวางแผน (P = Plan)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าที่เหมาะสมกับบทบาทการศึกษาท้องถิ่น	18
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบทบาทของการพัฒนาท้องถิ่น	17
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่ดีด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย	16
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	14
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร	15
6.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านความผาสุก ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของบุคลากร	16
7.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม4	17

จากตารางที่ 26 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) ในกระบวนการวางแผน (P = Plan) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าที่เหมาะสมกับบทบาทการศึกษาท้องถิ่น มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบทบาทของการพัฒนาท้องถิ่น มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่ดีด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ มีความถี่เท่ากับ 14 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านความผาสุก

ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของบุคลากร มีความถี่เท่ากับ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม มีความถี่เท่ากับ 17

ตารางที่ 27 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการในกระบวนการปฏิบัติ

ข้อที่	แนวคิดด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes)	ความถี่
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงินการควบคุม และการลดค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม	16
2.	การปฏิบัติการตามกระบวนการ ได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น	8
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการให้มีผลการประเมินขอบเขต ขนาด และประเภทของการให้บริการ เพิ่มขึ้นทุกปี	17
4.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน	19

จากตารางที่ 27 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) ในกระบวนการปฏิบัติ (D = Do) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงินการควบคุม และการลดค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม มีความถี่เท่ากับ 16 การปฏิบัติการตามกระบวนการได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น มีความถี่เท่ากับ 8 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการให้มีผลการประเมินขอบเขต ขนาด และประเภทของการให้บริการ เพิ่มขึ้นทุกปี มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน มีความถี่เท่ากับ 19

ตารางที่ 28 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ข้อที่	แนวคิดด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes)	ความถี่
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)		
1.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องกับสถาบัน ระดับดี	17
2.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการบริหารความเสี่ยงมีผลร้อยละน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงร้อยละ 80	18
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละความสำเร็จของสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารราชการระดับดี (ร้อยละ 80)	16
4.	ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (ร้อยละ 80)	15
5.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรร้อยละ 80	16
6.	การประกันคุณภาพการศึกษามีผลการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อยู่ในระดับดี	18
7.	การประกันคุณภาพภายนอกมีผลการประเมิน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ระดับดี	15
8.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับดี	16
9.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการประเมินความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับดี	8

จากตารางที่ 28 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) ในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องกับสถาบัน ระดับดี มีความถี่เท่ากับ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการบริหารความเสี่ยงมีผลร้อยละน้ำหนัก

ความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยงร้อยละ 80 มีความถี่เท่ากับ 18 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละความสำเร็จของสัมฤทธิ์ของดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ระดับดี (ร้อยละ 80) มีความถี่เท่ากับ 16 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (ร้อยละ 80) มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรร้อยละ 80 มีความถี่เท่ากับ 16 การประกันคุณภาพการศึกษา มีผลการประเมินตนเอง (SAR) ของ คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อยู่ในระดับดี มีความถี่เท่ากับ 18 การประกันคุณภาพภายนอกมีผลการประเมิน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ระดับดี มีความถี่เท่ากับ 15 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับดี มีความถี่เท่ากับ 16 และมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการประเมินความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับดี มีความถี่เท่ากับ 8

ตารางที่ 29 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข

ข้อที่	แนวคิดด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	ความถี่
<u>กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)</u>		
1.	มีการนัดบุคลากรทุกคนประชุมทันที เพื่อทราบผลการประเมินและหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข	21
2.	หลังจากการประเมินหากพบว่า ตัวบ่งชี้ใดมีผลการประเมินดีจะมีการพัฒนาอะไรบ้าง เพื่อให้มีความยั่งยืน	20
3.	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลำนำผลการประเมินคุณภาพมาทำการวางแผนในการทำกิจกรรมปีต่อไป	23
4.	เมื่อทราบผลการประเมินมีพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้มีกิจกรรมการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และปรับปรุงแผนเข้าสู่มาตรฐาน	22

จากตารางที่ 29 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action) พบว่า มีการนัดบุคลากรทุกคนประชุมทันที เพื่อทราบผลการประเมินและหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข มีความถี่เท่ากับ 21 หลังจากการประเมินหากพบว่า ตัวบ่งชี้ใดมีผลการประเมินดีจะมีการพัฒนาอะไรบ้าง เพื่อให้มีความยั่งยืน มีความถี่เท่ากับ 20 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลำนำผลการประเมินคุณภาพมาทำทรวางแผน ในการทำกิจกรรมปีต่อไป มีความถี่เท่ากับ 23 เมื่อทราบผลการประเมินมีพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้มีกิจกรรมการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และปรับปรุงแผนเข้าสู่มาตรฐาน มีความถี่เท่ากับ 22

2. รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต ตามเทคนิค EDFR รอบที่ 2 และรอบที่ 3 แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อ คือ

2.1 การนำองค์กร (Leading) ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์กรทิศทางการพัฒนาองค์กร โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ปรากฏในตารางที่ 29

2.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เป็นการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ ปรากฏในตารางที่ 30

2.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ปรากฏในตารางที่ 31

2.4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ปรากฏในตารางที่ 32

2.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) เป็นการดำเนินงานระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร ปรากฏในตารางที่ 33

2.6 การจัดการกระบวนการ (Processing) เป็นการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร ปรากฏในตารางที่ 34

2.7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ปรากฏในตารางที่ 35

ตารางที่ 30 แนวโน้ม แนวคิด การนำองค์กร (Leading) ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์กรทิศทางการพัฒนาองค์กร โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	มัธยม	มัธยม	ฐานนิยม - มัธยม	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
2	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
8	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
3	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
4	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
15	4.50	5	0.50	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
1	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
5	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
6	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
7	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
9	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
10	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
11	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
12	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
13	4.00	4.5	0.50	1.00	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ข้อที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม - มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
14	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
16	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
17	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
18	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
19	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
20	4.00	4	1.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
21	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
22	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
23	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 30 แนวโน้ม แนวคิด การนำองค์การ (Leading) ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์การทิศทางการพัฒนาองค์การ โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ท่านคิดว่าแนวคิดในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเป็นไปได้ รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มากที่สุด ดังนี้

ข้อ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบายกรอบทิศทางการดำเนินงานที่กำหนด โดยการทบทวน มุ่งสู่การกำหนดทิศทางหรือช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน

ข้อ 8. หน่วยงานหลักในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ และควรมีการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในระดับปฏิบัติต่อไป

ข้อ 3. กำหนดทิศทางดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ให้ที่มีความสอดคล้องพันธกิจ ความต้องการ/ ความคาดหวังของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีแนวทาง/วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและ
กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึง
การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

ข้อ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/วิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ
ที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญประกอบด้วย ตัวชี้วัดในการบรรลุ
พันธกิจหลัก ตัวชี้วัดของแผนงาน/ โครงการ และตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
ตามยุทธศาสตร์

แนวโน้มนี้อาจสอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก ดังนี้

ข้อ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดดำเนินการให้ มีแนวทาง/ วิธีการในการทบทวน
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง
โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ

ข้อ 5. การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้เห็นถึงความสอดคล้อง
ของนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบันฯ อย่าง
ชัดเจน

ข้อ 6. จัดให้มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสาร ให้นโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติ
ราชการและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ให้บุคลากรทุกฝ่ายและมีการระบุผู้รับผิดชอบ
ในการดำเนินงานที่ชัดเจน

ข้อ 7. จัดให้บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้รับการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทิศทาง
การดำเนินการของสภามหาวิทยาลัยและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

ข้อ 9. กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดทำแนวทางในการกระจายอำนาจการ
ตัดสินใจไปสู่บุคลากร และมีการรายงานผลการดำเนินการกระจายอำนาจอย่างชัดเจน

ข้อ 10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดดำเนินการให้เห็นว่ากิจกรรมที่กำหนดขึ้น ทำให้
เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ
เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายความร่วมมือของ และส่งเสริมการดำเนินงาน
ของสถาบันฯ

ข้อ 11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแต่งตั้งหรือปรับปรุงบทบาทของคณะกรรมการ
ดำเนินการตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

ข้อ 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์และ
ประกาศใช้อย่างเป็นทางการเพื่อให้คณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

ข้อ 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการรายงานผลการติดตามและทำการทบทวนความเหมาะสมของการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร โดยมีการสรุปผลการใช้อำนาจทั้งหมดให้เป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อ 14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการดำเนินการให้มีผลการติดตามและทบทวนแนวทาง/วิธีการ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน และร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่ดีต่อไป

ข้อ 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยแนวทางในการประเมินกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล และตัวชี้วัดที่สำคัญ

ข้อ 17. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามระบบการกำกับองค์การที่ดี เพื่อนำผลไปปรับปรุงแนวทางการดำเนิน

ข้อ 18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ และมีการรายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม และมีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบเพื่อปรับปรุงแนวทาง/ มาตรการ/ วิธีการดำเนินการต่อไป

ข้อ 19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ของการจัดการผลกระทบทางลบที่ส่งผลกระทบต่อสถาบันฯ อย่างเร่งด่วน

ข้อ 20. หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ข้อ 21. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีแนวทาง/ ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

ข้อ 22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/ วิธีการในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี

ข้อ 23. ให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ทำให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบ โดยมีแนวทาง/ ช่องทางในการสื่อสารนโยบายเพื่อนำมาใช้ในการกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 31 แนวโน้ม แนวคิด การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม - มาตรฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
24	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
11	4.50	5	0.50	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
12	4.50	5	0.50	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
2	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
3	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
4	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
5	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
6	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
7	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
8	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
9	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
10	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
13	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
14	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
15	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
16	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
17	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
18	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
19	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
20	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
21	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
22	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ข้อที่	มัธยมศึกษา	ฐานนิยม	ฐานนิยม - มัธยมศึกษา	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
23	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
25	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
26	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
27	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
28	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
29	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 31 แนวโน้ม แนวคิดการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เป็นวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มากที่สุด ดังนี้

ข้อ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดมีการปฏิบัติจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อ 24. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์การ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์การ

ข้อ 11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนบริหารความเสี่ยง ที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ และมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ประเมินผลได้ชัดเจน และดำเนินการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้

ข้อ 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปฏิบัติการให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับของมหาวิทยาลัย

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก ดังนี้

ข้อ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการถ่ายทอดนโยบายเป้าหมาย (Cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการประจำปีอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

ข้อ 3. กำหนดให้กลยุทธ์หลักที่กำหนดมีผลทำให้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร คือการดำเนินการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์กร ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคลและปฏิบัติการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

ข้อ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการให้มีวิธีการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับใช้ในการวางแผน ได้แก่ ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน การรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นถึงควาวิเคราะห์เหมาะสมกับประเภทข้อมูล

ข้อ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการและดำเนินการให้เห็นถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อวิเคราะห์สภาพ เกี่ยวกับโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อน ใช้ประกอบการกำหนดทิศทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ข้อ 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีทิศทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน เป้าประสงค์ ค่านิยมหลัก มีทิศทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์ จุดมุ่งหมายและตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดระดับคณะ สำนักงาน ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

ข้อ 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ

ข้อ 8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกิจกรรมผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/ โครงการ การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่น ๆ ทุกแผนงาน

ข้อ 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดการดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้มีเหตุผล/ วิธีการ และหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแผนงาน/ โครงการอย่างน้อย ประเด็นยุทธศาสตร์ละ 1 แผนงาน/โครงการ โดยเป็นแผนงาน/โครงการที่ได้รับงบประมาณ และมีผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์

ข้อ 10. มีการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิต การบริหารทรัพยากรบุคคล บริการวิชาการ การวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมและงบประมาณ

ข้อ 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือปฏิบัติการมีช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากร

ข้อ 14. มีการปฏิบัติการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการ-การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการ มีตัวชี้วัดของแต่ละแผนปฏิบัติการและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร

ข้อ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการจัดให้มีวิธีการหรือช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อ 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติภายในสถาบัน ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคล

ข้อ 17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันสู่ระดับคณะ/ สำนัก และระดับบุคคล

ข้อ 18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับที่มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด

ข้อ 19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำการถ่ายทอดลงสู่ระดับคณะ/ สำนักและระดับบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อ 20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงาน/ ซึ่งต้องนำความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์อย่างชัดเจน

ข้อ 21. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปฏิบัติให้มีวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ

ข้อ 22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 23. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ และมีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบได้แรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างดี

ข้อ 25. การจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนงานยุทธศาสตร์และโครงการทุกด้าน

ข้อ 26. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีการรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานระดับคณะ/ สำนัก ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับหน่วยงานอย่างมีระบบและชัดเจน

ข้อ 27. การจัดให้มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล และมีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลอย่างชัดเจน

ข้อ 28. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการทำงานในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของสถาบัน/ คณะ สำนัก รวมทั้งจัดทำหลักฐานอื่นที่ยืนยันผลสำเร็จจากการปรับปรุงดำเนินงาน

ข้อ 29. มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณประจำปีกระบวนการและผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย และบุคคล

ข้อ 30. มีการจัดทำข้อเสนอในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในระยะยาว ระยะกลาง และระยะสั้น

ตารางที่ 32 แนวโน้ม แนวคิด การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม- มาตรฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
2	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
3	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
4	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
5	4.00	4	0.00	-1.00	มาก	สอดคล้อง
6	4.00	3.5	-0.50	1.00	มาก	สอดคล้อง
7	4.00	5	1.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
8	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
9	4.00	4	0.00	2.00	มาก	ไม่สอดคล้อง
10	4.00	4	0.00	2.00	มาก	ไม่สอดคล้อง
11	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
12	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ข้อที่	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม- มาตรฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
13	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
14	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
15	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
16	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง
17	4.00	4	0.00	0.00	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 32 แนวโน้ม แนวคิด การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และค่านิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ โดยมีข้อเสนอจากผู้เชี่ยวชาญดังนี้ ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก ดังนี้

ข้อ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการกำหนดกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องครบตามพันธกิจที่ของมหาวิทยาลัย

ข้อ 2. กำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อดำเนินการสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องครบทุกกลุ่ม

ข้อ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดดำเนินการให้มีระบบในการมีส่วนร่วมประชาชนในการให้บริการราชการที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักและแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดให้มีระบบในการเปิดช่องทางให้ในดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของมหาวิทยาลัย

ข้อ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติการให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร

ข้อ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา นำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่าง ๆ ในการสื่อสารมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

ข้อ 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดกระทำกับข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งช่องทางการติดต่อกับนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยข้อมูลข่าวสารต้องถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลา

ข้อ 11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและดำเนินการแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขต หรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข้อ 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบในการรวบรวม ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน และมีการระบุชื่อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน

ข้อ 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผล คุณภาพการให้บริการและมีการกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถประเมินผลได้ชัดเจน

ข้อ 14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการรายงานหรือเผยแพร่การดำเนินงานให้กับประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นระบบ

ข้อ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีหลักฐานการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ นิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องและผลที่ได้ และได้้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน ของตนเองอย่างเป็นระบบชัดเจน

ข้อ 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสามารถระบุตัวอย่างงานที่ปฏิบัติการนำ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ร้องเรียน จากการรับฟังในช่องทางต่าง ๆ มาปรับปรุงคุณภาพ

ข้อ 17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปรับปรุงให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้จัดทำไว้ รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชนได้รับทราบแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุ ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33 แนวโน้ม แนวคิด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิด ประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา ตามข้อเสนอจากผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม - มาตรฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
9	5.00	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
10	4.50	5	0.05	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
1	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
2	4.00	4	0.00	1.00	มาก	ไม่สอดคล้อง
3	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
4	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
5	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
6	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
7	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
8	4.00	4.5	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
11	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
12	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
13	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 33 แนวโน้ม แนวคิด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุง ข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการ ขององค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มากที่สุด ดังนี้

ข้อ 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ที่สถาบันจัดทำขึ้นและใช้ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลง การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน/ โครงการสำคัญ ที่สามารถรายงานต่อผู้รับผิดชอบ ผู้กำกับ

ข้อ 10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรมและสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก

ข้อ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการวิเคราะห์และวางแผนจัดทำแผน ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์ การทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับการแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต ที่สถาบันอุดมศึกษา รายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ตรงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่กำหนด

ข้อ 5. มหาวิทยาลัยมีการป้อนข้อมูล วันที่/ เวลา ที่สถาบัน อุดมศึกษา ได้ป้อนข้อมูล เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของ สกอ. และมีการตรวจสอบข้อมูลตาม ระบบของ สกอ. (URL) ของ เว็บไซต์ที่สถาบันอุดมศึกษาแจ้งมายัง สกอ. ว่าเป็นช่องทางการเผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รายชื่อคณะทำงาน และช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ข้อ 6. จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลฝ่ายระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่สถาบัน อุดมศึกษา จัดให้มีการเผยแพร่ปฏิบัติการกระทำข้อมูลให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และสาธารณชน โดยกำหนดให้มี ข้อมูลตามระบบของ สกอ. (URL) และกำหนดให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้

ข้อ 8. มหาวิทยาลัยปฏิบัติการแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ข้อ 7. มหาวิทยาลัยมีการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System: EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS)

ข้อ 11. ติดตามและประเมินผลการจัดทำข้อมูลตามแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ข้อ 12. ปรับปรุงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนและทันสมัย

ข้อ 13. ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

ตารางที่ 34 แนวโน้ม แนวคิด การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการดำเนินงานระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	มัธยฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม - มัธยฐาน	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	4.50	5	0.50	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
9	4.50	5	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
2	4.00	5	1.00	2.00	มาก	ไม่สอดคล้อง
3	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
4	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
5	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
6	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
7	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
8	4.00	5	1.00	2.00	มาก	ไม่สอดคล้อง
10	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
11	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
12	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
13	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
14	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
15	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
16	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
17	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
18	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
19	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
20	3.50	3.5	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
21	3.50	3.5	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
22	3.50	3.5	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

จากตารางที่ 34 แนวโน้ม แนวคิด การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) เป็นการดำเนินงานระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุก และแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มากที่สุด

ข้อ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพ ที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความคล่องตัวและการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ทั้งในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การคัดเลือก การสรรหา การพัฒนา การธำรงรักษา การประเมินบุคคล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการตามแผนการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจ และมีระบบการประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก

ข้อ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และมีแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคลของแผนงาน โครงการ

ข้อ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีมาตรการ/ วางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณ และมีมาตรการกำกับดูแลผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

ข้อ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรหรือแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี

ข้อ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ข้อ 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการทบทวนการจัดระบบบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ

ข้อ 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ข้อ 10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา การปฏิบัติการให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีตามระบบพันธสัญญา และมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

ข้อ 11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจ รู้เป้าหมายของการจัดการศึกษาและหลักสูตรการศึกษาแต่ละหลักสูตร มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทางให้อาจารย์ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้ตามวัตถุประสงค์

ข้อ 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจ ที่ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรียนการสอนเป็นสำคัญที่กำหนด

ข้อ 14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม

ข้อ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของอาจารย์ผู้สอน

ข้อ 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีปฏิบัติการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

ข้อ 17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน

ข้อ 18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์

ข้อ 19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินผลตามแผนการสร้างควมก้าวหน้าของบุคลากรอย่างเป็นระบบครบวงจร

ข้อ 20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ส่งเสริมให้อาจารย์นำผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียน มาปรับปรุงแผนการสอนให้มีความเหมาะสม

ข้อ 21. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานำข้อมูลผลการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพ การสอนมาดำเนินการสนับสนุนให้อาจารย์ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างตนเองและผู้เรียน

ข้อ 22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ บริหารทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 35 แนวโน้ม แนวคิดการจัดการกระบวนการ เป็นการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	มาตรฐาน	ฐานนิยม	ฐานนิยม - มาตรฐาน	พิสัยระหว่าง ควอตล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
1	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
2	4.00	5	1.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
3	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
4	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
5	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
6	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
7	4.00	4	0.00	2.00	มาก	ไม่สอดคล้อง
8	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
9	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
10	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
11	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
12	4.00	5	1.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
13	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
14	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
15	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
16	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
17	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
18	4.00	5	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
19	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
20	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
21	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
22	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
23	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ข้อที่	มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	ฐานนิยม - มัธยมศึกษา	พิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความเป็นไปได้ ของแนวโน้ม	ความสอดคล้อง ของผู้เชี่ยวชาญ
24	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
25	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
26	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
27	4.00	4	0.00	2.00	มาก	สอดคล้อง
28	4.00	5	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง
29	4.00	4	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 35 แนวโน้ม แนวคิดการจัดการกระบวนการ (Processing) เป็นการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก รายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวโน้มที่สอดคล้องกันและเป็นไปได้มาก

ข้อ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีวิธีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ดำรงด้วยคุณธรรมบนพื้นฐานความเป็นไทย มีทักษะชีวิตสำนึกสาธารณะและสมรรถนะสากล ได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินหลักสูตรการรับนักศึกษา

ข้อ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มียุทธศาสตร์ การสร้างคุณค่างานวิจัยให้เป็นแก่นความรู้เฉพาะทางที่เป็นเลิศ การสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศ

ข้อ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัยอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัย

ข้อ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ด้วยมิติ รูปแบบและภารกิจที่มีการบูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อ 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ และมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้อ 8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้าง คุณค่าตามความต้องการของนิสิตนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพ ของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน

ข้อ 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการเปิด/ปรับปรุงหลักสูตร ได้ทันเวลาและได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2555 (TQF)

ข้อ 10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอน ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ข้อ 11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีระบบการรับนักศึกษา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และ ใช้เทคโนโลยี

ข้อ 12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการสนับสนุนทุนวิจัย เพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ

ข้อ 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการปฏิบัติการให้มีการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย ถูกต้อง รวดเร็ว และมีกระบวนการบริการวิชาการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างแท้จริง

ข้อ 14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการ การเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อ 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัยอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีปฏิบัติการบริการวิชาการอย่างครบวงจร

ข้อ 17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าได้นำปัจจัย ที่สำคัญมาใช้ประกอบ ได้แก่ องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ขั้นตอน ระยะเวลา การปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อ 18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ ออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ

ข้อ 19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่า เพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ 20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำรายชื่อกิจกรรมที่สร้างคุณค่าและกระบวนการ สนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร

ข้อ 21. ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากร ที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกรายงาน Website และเสนอกิจกรรม/โครงการ ในการปรับปรุง กระบวนการ

ข้อ 22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และมีการติดตามผลของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ

ข้อ 23. ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินหลักสูตรทุกรอบ 5 ปี อย่างเป็นระบบ

ข้อ 24. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้เหมาะสม ทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อ 25. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินงานให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับ ภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของสถาบันว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อ 26. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการ สนับสนุนมาจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้อ 27. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการ กระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน

ข้อ 28. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนากระบวนการ ได้รับทราบถึงแนวปฏิบัติ

ข้อ 29. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ และแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสีย เช่น การบริการ ความเสี่ยงของกระบวนการ