

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

□ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ และมีการรายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม และมีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบ เพื่อปรับปรุงแนวทาง/ มาตรการ/ วิธีการดำเนินการต่อไป						
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ของการจัดการผลกระทบทางลบที่ส่งผลต่อสถาบันฯ อย่างเร่งด่วน						
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)						
20. หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างชัดเจน						
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีแนวทาง/ ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น						
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแนวทาง/ วิธีการในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี						
23. ให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ทำให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบ โดยมีแนวทาง/ ช่องทางในการสื่อสารนโยบายเพื่อนำมาใช้ในการกำกับดูแลองค์กร						

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
2. ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ ให้นำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในการทำงานของมหาวิทยาลัยควรเป็นรูปแบบใด <u>กระบวนการวางแผน (P = Plan)</u> 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดมีการปฏิบัติจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร	☐					
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการถ่ายทอดนโยบาย เป้าหมาย (cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติการของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง	☐	*				
3. กำหนดให้กลยุทธ์หลักที่กำหนดมีผลทำให้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร คือการ ดำเนินการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์กร ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคลากรและปฏิบัติการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ	☐	*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ คำมัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการให้มีวิธีการรวบรวม ข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับใช้ใน การวางแผน ได้แก่ ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน การ รวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แสดง ให้เห็นถึงการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับประเภทข้อมูล	└					
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการและดำเนินการให้ เห็นถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อวิเคราะห์ สภาพ เกี่ยวกับโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อน ใช้ ประกอบการกำหนดทิศทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	└*					
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีทิศ ทางการพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม หลักของสถาบัน เป้าประสงค์ ค่านิยมหลัก มีทิศทางการ พัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์ จุดมุ่งหมายและตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดระดับคณะ สำนักงาน ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคลและ ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ มหาวิทยาลัย	*└					
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ	*└					
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำรายละเอียดของ แผนงาน โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย ระยะเวลาดำเนินการ ในแต่ละกิจกรรมผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/ โครงการ การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่นๆ ทุกแผนงาน		*└				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดการดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้มีเหตุผล/ วิธีการ และหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแผนงาน/โครงการอย่างน้อย ประเด็นยุทธศาสตร์ละ1 แผนงาน/โครงการ โดยเป็นแผนงาน/ โครงการที่ได้รับงบประมาณ และมีผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์						
10. มีการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิตการบริหารทรัพยากรบุคคล บริการวิชาการ การวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมและงบประมาณ						
11.. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนบริหารความเสี่ยง ที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ และมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ประเมินผลได้ชัดเจน และดำเนินการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้						
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)						
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปฏิบัติการให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับของมหาวิทยาลัย						
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการปฏิบัติการในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือปฏิบัติการมีช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากร						

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
14. มีการปฏิบัติการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจในการ ปฏิบัติตามแผนให้กิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติ การ- การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการ มีตัวชี้วัดของแต่ละ แผนปฏิบัติการและ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุ เป้าหมายองค์กร		*	└			
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดำเนินการจัดให้มีวิธีการหรือ ช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการทำงาน		└*				
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการกิจกรรมในการ แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ภายในสถาบัน ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ ฝ่ายและ ระดับบุคคล		└*				
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแผนการจัดระบบการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันสู่ระดับคณะ/ สำนัก และ ระดับบุคคล		*	└			
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อตกลงในการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกระดับที่มีการ ถ่ายทอดตัวชี้วัด		└*				
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติในการดำเนินการ ให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำ การถ่ายทอดลงสู่ระดับคณะ/ สำนักและระดับบุคคลอย่างเป็น รูปธรรม		*	└			

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงาน/ ซึ่งต้องนำความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์อย่างชัดเจน		└ *				
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปฏิบัติให้มีวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ		└ *				
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)						
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		└ *				
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ และมีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบได้แรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างดี		└ *				
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์กร ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์กร		└ *				
25. การจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนงานยุทธศาสตร์และโครงการทุกด้าน		└ *				
26. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีการรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานระดับคณะ/ สำนัก ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับหน่วยงานอย่างมีระบบและชัดเจน		└ *				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
27. การจัดให้มีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับบุคคล ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล และมีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลอย่างชัดเจน		*				
28. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีกระบวนการทำงานในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของสถาบัน/คณะ สำนัก รวมทั้งจัดทำหลักฐานอื่นที่ยืนยันผลสำเร็จจากการปรับปรุงดำเนินงาน		*				
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)						
29. มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณประจำปีกระบวนการและผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย และบุคคล		*				
30. มีการจัดทำข้อเสนอในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในระยะยาว ระยะกลาง และระยะสั้น		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
3. บทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจควรเป็นรูปแบบใด กระบวนการวางแผน (P = Plan)						
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการกำหนดกลุ่มนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องครบตามพันธกิจที่ของมหาวิทยาลัย						
2. กำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อดำเนินการสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องครบทุกกลุ่ม						
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดดำเนินการให้มีระบบในการมีส่วนร่วมประชาชนในการให้บริการราชการที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักและแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดให้มีระบบในการเปิดช่องทางให้ในดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของมหาวิทยาลัย						
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติการให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร						
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)						
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติการให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร						

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานำข้อมูลที่ได้จากช่องจากช่องทางต่าง ๆ ในการสื่อสารมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	└*					
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดกระทำกับข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งช่องทางการติดต่อกับนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	└*					
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง	└*					
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยข้อมูลข่าวสารต้องถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลา	└*					
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้และมีการจัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	└*					
10. มหาวิทยาลัยให้ตัวอย่างการดำเนินการ โครงการ หรือ กิจกรรม หรือเวที หรือวารสารต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามระดับกับผู้มีส่วน	└*					
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและดำเนินการแสดงให้เห็นว่าการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	└*					

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

□ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)						
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบในการรวบรวม ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน และมีการ ระบุชื่อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน		*				
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบและผู้รับผิดชอบใน การติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการและมีการกำหนด ตัวชี้วัดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถประเมินผลได้ชัดเจน		*				
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานหรือเผยแพร่การ ดำเนินงานให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อย่าง เป็นระบบ		*				
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีหลักฐานการวัดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องและผลที่ ได้ และได้้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน ของตนเองอย่างเป็นระบบชัดเจน		*				
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)						
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสามารถระบุตัวอย่างงานที่ ปฏิบัติการนำ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ร้องเรียน จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพ		*				
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปรับปรุงให้มีมาตรฐานการให้ บริการที่ได้จัดทำไว้รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชน ได้รับทราบแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจนในการกิจหลักของมหาวิทยาลัย		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

┌ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
4. ในการดำเนินการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เป็นการประเมินการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นรูปแบบใด กระบวนการวางแผน (P = Plan) 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการวิเคราะห์และวางแผนจัดทำแผน ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์ การทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา						
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการจัดให้มีแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ควบคุมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย						
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do) 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับการแต่ละยุทธศาสตร์และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา						
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินอุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต ที่สถาบันอุดมศึกษารายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วนตรงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่กำหนด						

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
5. มหาวิทยาลัยมีการป้อนข้อมูล วันที่ / เวลา ที่สถาบัน อุดมศึกษา ได้ป้อนข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลของ สกอ. และมี การตรวจสอบข้อมูลตาม ระบบของ สกอ.(URL) ของ เว็บไซต์ที่สถาบันอุดมศึกษาแจ้งมายัง สกอ. ว่าเป็นช่องทางการ เผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รายชื่อคณะทำงาน และ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร		* ☐				
6. จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลฝ่ายระบบเครือข่าย อิเล็กทรอนิกส์ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีการเผยแพร่ ปฏิบัติการกระทำข้อมูลให้สอดคล้องตามความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และ สาธารณชน โดยกำหนดให้มี ข้อมูลตามระบบของ สกอ. (URL) และกำหนดให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้		* ☐				
7. มหาวิทยาลัยมีการรายงานหรือนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหาร ผ่านระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) หรือระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS)		* ☐				
8. มหาวิทยาลัยปฏิบัติการแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย		☐				
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check) 9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และ เตือนภัย (Warning System) ที่สถาบันจัดทำขึ้นและใช้ในการ กำกับติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติราชการหรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน / โครงการสำคัญ ที่สามารถรายงานต่อ ผู้รับผิดชอบ ผู้กำกับ		* ☐				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรมและสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้	☐	*				
<u>กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)</u>						
12. ปรับปรุงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนและทันสมัย	☐	*				
13. ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์	☐	*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) เป็นการประเมินระบบงานระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามที่ทางองค์การในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร กระบวนการวางแผน (P = Plan)						
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความคล่องตัวและการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ทั้งในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การคัดเลือก การสรรหา การพัฒนา การชำระรักษา การประเมินบุคคล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		*				
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีระบบแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และมีแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคลของแผนงาน โครงการ		*				
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีมาตรการ / วางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณ และมีมาตรการกำกับดูแลผู้ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ		*				
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรหรือแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี		*				
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do) 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการทบทวนการจัดระบบ บริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการของส่วน ราชการ	└*					
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผล ต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยที่ สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน		*				
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร	└*					
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความผาสุกและความพึงพอใจ และมีระบบการประเมินความ ผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน	└*					
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา การปฏิบัติการให้มีระบบการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสอดคล้องกับตัวชี้วัดตาม แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิรูปราชการประจำปีตามระบบพันธ สัญญา และมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	└*					
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ ความ เข้าใจ รู้เป้าหมายของการจัดการศึกษาและหลักสูตรการศึกษาแต่ ละหลักสูตร มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	└*					
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแนวทางให้อาจารย์ดำเนินการ วิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียน ได้ตามวัตถุประสงค์	└*					

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ คำมัธฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจที่ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรียนการสอนเป็นสำคัญที่กำหนด	☐	*				
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	☐	*				
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)						
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของอาจารย์ผู้สอน		*	☐			
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีปฏิบัติการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน		*				
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน		*				
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์	☐	*				
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินผลตามแผนการสร้างความสำเร็จของบุคลากรอย่างเป็นระบบครบวงจร	☐					
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)						
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ส่งเสริมให้อาจารย์นำผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียนมาปรับปรุงแผนการสอนให้มีความเหมาะสม	☐					

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลานำข้อมูลผลการสำรวจหรือ ประเมินประสิทธิภาพการสอนมาดำเนินการสนับสนุนให้ อาจารย์มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการ เรียนรู้ของตนเองและผู้เรียน	☐					
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีการรายงานผลการดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล	☐	*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
6. ในการจัดการกระบวนการ (Processing) เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร <u>กระบวนการวางแผน (P = Plan)</u> 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีวิธีการการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ดำรงด้วยคุณธรรมบนพื้นฐานความเป็นไทย มีทักษะชีวิตสำนึกสาธารณะและสมรรถนะสากล ได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินหลักสูตรการรับนักศึกษา 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ การสร้างคุณค่างานวิจัยให้เป็นแก่นความรู้เฉพาะทางที่เป็นเลิศ การสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย อย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัย		*				
		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ด้วยมิติรูปแบบและภารกิจที่มีการ บูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง	๒					
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสพการณ์การทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการ และมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๒					
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ		๑				
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)						
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามความต้องการของนิสิต นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน	๒					
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการเปิด / ปรับปรุงหลักสูตรได้ทันเวลาและได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2555 (TQF)		๑				
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ		๒				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีระบบการรับนักศึกษา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคโนโลยี		*				
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการสนับสนุนทุน วิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ		*				
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการให้มีการ สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย ถูกต้อง รวดเร็ว และมี กระบวนการบริการวิชาการ ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างแท้จริง		└*				
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการผลิตบัณฑิต การ พัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรม		└*				
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัยอย่างต่อเนื่อง		└*				
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีปฏิบัติการบริการวิชาการอย่าง ครบวงจร		└*				
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการออกแบบกระบวนการ สร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ ได้แก่ องค์ ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล		└*				
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและ การนำไปปฏิบัติ		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ คำมัญฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการตรวจสอบ กระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดย การศึกษวิเคราะห์กระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน		☐				
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดทำรายชื่อกระบวนการที่สร้าง คุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจาก ผู้บริหาร		☐				
21. ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารมาตรฐานการ ปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกร เว็บบ Site และเสนอกิจกรรม/ โครงการในการปรับปรุง กระบวนการ (1)		☐				
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)						
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการ ไปสู่การปฏิบัติโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้าง คุณค่า และมีการติดตามผลของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุง กระบวนการ		☐				
23. ควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการประเมินหลักสูตรทุก รอบ 5 ปี อย่างเป็นระบบ		☐				
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการปฏิบัติการทบทวนเพื่อ ปรับปรุงแผนให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ		☐				
25. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินงานให้เห็นความ เชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธ กิจหลักของสถาบันว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง		☐				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
26. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการคัดเลือกกระบวนการที่ สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนมาจัดทำมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	└*					
<u>กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)</u> 27. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการจัดทำแผนเพื่อป้องกัน ผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะ ฉุกเฉิน		*└				
28. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับ แผนพัฒนากระบวนการได้รับทราบถึงแนวปฏิบัติ		*└				
29. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงการ ปรับปรุงกระบวนการ และแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิด ข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสีย เช่น การบริการ ความเสี่ยงของกระบวนการ		*└				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
7. ในด้านการพิจารณาเรื่อง ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กรในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร <u>กระบวนการวางแผน (P = Plan)</u> 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าที่เหมาะสมกับบทบาทการศึกษาท้องถิ่น 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบทบาทของการพัฒนาท้องถิ่น 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านความผาสุก ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของบุคลากร 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม		*				
		*				
		*				
	⌋	⌋				
	⌋					
	⌋					
	⌋					
		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ คำมัธยฐานของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

└ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มาก ที่สุด				น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)						
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงินการควบคุม และการลดค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม		*				
9. การปฏิบัติการตามกระบวนการได้รับการปรับปรุงให้ผล ดำเนินการดีขึ้น		*				
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการให้มีผลการประเมิน ขอบเขต ขนาด และประเภทของการให้บริการ เพิ่มขึ้นทุกปี		*				
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จัดให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการ ดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน		*				
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)						
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิ บาลจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องกับสถาบัน ระดับดี		*				
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำเนินการบริหารความเสี่ยงมีผล ร้อยละน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผน บริหารความเสี่ยง 80%		*				
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละความสำเร็จของสัมฤทธิ์ของ ดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมใน การบริหารราชการ ระดับดี (80%)		*				
15. ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา มีร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (80%)		*				
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร 80%		*				

() คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์

* คือ คำมาตรฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

☐ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต	โอกาสที่จะเป็นไปได้					เหตุผล
	มากที่สุด				น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
17. การประกันคุณภาพการศึกษามีผลการประเมินตนเอง (SAR) ของ คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อยู่ในระดับดี	☐	*				
18. การประกันคุณภาพภายนอกมีผลการประเมิน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน)(สมศ.) ระดับดี		*				
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับดี		☐				
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีผลการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับดี		*				
กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)						
21. มีการนัดบุคลากรทุกคนประชุมทันที เพื่อทราบผลการประเมินและหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข		*				
22. หลังจากการประเมินหากพบว่า ตัวบ่งชี้ใดมีผลการประเมินดีจะมีการพัฒนาอะไรบ้าง เพื่อให้มีความยั่งยืน	☐	*				
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลำนำผลการประเมินคุณภาพมาทำการวางแผน ในการทำกิจกรรมปีต่อไป	☐					
24. เมื่อทราบผลการประเมินมีพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้มีกิจกรรมการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และปรับปรุงแผนเข้าสู่มาตรฐาน	☐					

- () คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นเช่นนั้นในการสัมภาษณ์
- * คือ ค่ามัธยฐานของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
- └ คือ พิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการใช้

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ความเป็นเลิศ

คำนำ

การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศ เป็นรูปแบบการบริหารตามหลักการการบริหารคุณภาพภาครัฐ (PMQA) ซึ่งตามหลักการดังกล่าวจะสามารถนำพาคณะทำงานโดยเฉพาะผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ให้บรรลุตามความเหมาะสม กลุ่มีฉบับนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ ผู้จัดเก็บข้อมูลสามารถวางกรอบแนวปฏิบัติสู่การดำเนินงานประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ อย่างมีประสิทธิภาพสู่การเพิ่มคุณภาพการศึกษา โดยรวม

หลักการและแนวปฏิบัติ

1. การนำองค์การ (Leading)

1.1 หลักการ

ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์การทิศทางการพัฒนาองค์การ โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร

1.2 แนวทางปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. การจัดดำเนินการให้ มีแนวทาง / วิธีการในการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ
2. การปรับแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางการดำเนินงานที่กำหนด โดยการทบทวน มุ่งสู่การกำหนดทิศทางหรือช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน
3. กำหนดทิศทางการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้ที่มีความสอดคล้อง พันธกิจ ความต้องการ/ความคาดหวังของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. จัดให้มีแนวทาง/วิธีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้นักบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้
5. การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการดำเนินการให้เห็นถึงความสอดคล้องของนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบันฯ อย่างชัดเจน

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. จัดให้มีระบบ/ ช่องทางการสื่อสาร ให้นโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนปฏิบัติราชการและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาให้นักบุคลากรทุกฝ่ายและมีการระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน
2. จัดให้นักบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาได้รับการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินการของสภามหาวิทยาลัยและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้
3. หน่วยงานหลักในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ และควรมีการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในระดับปฏิบัติต่อไป

4. มีการกำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดทำแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร และมีการรายงานผลการดำเนินการกระจายอำนาจอย่างชัดเจน

5. จัดดำเนินการให้เห็นว่ากิจกรรมที่กำหนดขึ้น ทำให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน ความร่วมมือภายในสถาบันฯ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายความร่วมมือของ และส่งเสริมการดำเนินงานของสถาบันฯ

6. จัดให้มีการแต่งตั้งหรือปรับปรุงบทบาท ของคณะกรรมการดำเนินการตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์

7. การจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์และประกาศใช้อย่างเป็นทางการเพื่อให้คณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)

1. จัดให้มีการรายงานผลการติดตามและทำการทบทวนความเหมาะสมของการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร โดยมีการสรุปผลการใช้อำนาจทั้งหมดให้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. จัดให้มีการดำเนินการให้มีผลการติดตามและทบทวนแนวทาง/ วิธีการ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพัน และร่วมมือภายในสถาบัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่ดีต่อไป

3. มีแนวทาง/ วิธีการในการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามประเมินผล ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญประกอบด้วย ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก ตัวชี้วัดของแผนงาน/ โครงการ และตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

4. มีแผนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยแนวทางในการประเมินกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบในการประเมินผล และตัวชี้วัดที่สำคัญ

5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีผลการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามระบบการกำกับองค์กรที่ดี เพื่อนำผลไปปรับปรุงแนวทางการดำเนิน

6. จัดให้มีมาตรการ/ วิธีการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอาจจัดทำเป็นแผนภาพ (Flow Chart) ของกระบวนการ และมีการรายงานผลการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม และมีการทบทวนวิธีการในการจัดการผลกระทบเพื่อปรับปรุงแนวทาง/ มาตรการ/ วิธีการดำเนินการต่อไป

7. จัดให้มีการแสดงประโยชน์ของการจัดการผลกระทบทางลบที่ส่งผลต่อสถาบันฯ อย่างเร่งด่วน

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. หน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดให้มีการแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการกระจายอำนาจไปสู่บุคลากร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างชัดเจน
2. จัดให้มีแนวทาง/ ปัจจัยที่ใช้ในการนำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น
3. มีแนวทาง/ วิธีการในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดี
4. ให้มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีที่ทำให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบ โดยมีแนวทาง/ ช่องทางในการสื่อสารนโยบายเพื่อนำมาใช้ในการกำกับดูแลองค์กร

การนำไปใช้

การนำรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศ ด้านการนำองค์การในกระบวนการวางแผนมีการดำเนินการทบทวนวิสัยทัศน์ มีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องนโยบาย กรอบทิศทางการดำเนินงาน การกำหนดทิศทางของสภามหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องและเกิดจากความร่วมมือภายในสถาบันตลอดจนคำนึงถึงสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี มีการจัดช่องทางสื่อสารให้บุคลากรทราบทิศทางของสภามหาวิทยาลัย มีการสรุปข้อมูลเพื่อสื่อสารแก่ผู้ปฏิบัติได้ดี มีการกระจายอำนาจและสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติตลอดจนการปรับปรุงจริยธรรมคุณธรรมมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ มีการรายงานผลการดำเนินงาน ติดตามประเมินผลและทบทวนวิธีการ และมีการแสดงประโยชน์ที่เกิดขึ้นมีระบบการทบทวนนโยบายเพื่อใช้ในการกำกับดูแลองค์กร

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

2.1 หลักการ

เป็นการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในการทำงานของมหาวิทยาลัยควรเป็นรูปแบบใด

2.2 แนวปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. มีการจัดมีการปฏิบัติจัดทำแผนภาพ (Flowchart) ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการถ่ายทอดนโยบายเป้าหมาย (cascading) ระหว่างแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติการของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้จัดทำ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

3. กำหนดให้กลยุทธ์หลักที่กำหนดมีผลทำให้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องตามระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร คือการ ดำเนินการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่รองรับความท้าทายที่สำคัญขององค์กร ครอบคลุมทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคลและปฏิบัติการ ให้เห็นถึงกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

4. มีการดำเนินการให้มีวิธีการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับใช้ในการวางแผน ได้แก่ ข้อมูลที่นำมาใช้เป็นข้อมูลปัจจุบัน การรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์เหมาะสมกับประเภทข้อมูล

5. มีการปฏิบัติการและดำเนินการให้เห็นถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อวิเคราะห์สภาพ เกี่ยวกับโอกาส อุปสรรค จุดแข็ง และจุดอ่อน ใช้ประกอบการกำหนดทิศทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

6. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีทิศทางพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสถาบัน เป้าประสงค์ ค่านิยมหลัก มีทิศทางพัฒนาประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก เป้าประสงค์ จุดมุ่งหมายและตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดระดับคณะ ส่วนงาน ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคลและปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย

7. มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ (strategy map) ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ

8. มีการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการ ซึ่งต้องประกอบด้วย ระยะเวลา ดำเนินการในแต่ละกิจกรรมผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนงาน/ โครงการ การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรด้านอื่นๆ ทุกแผนงาน

9. จัดการดำเนินกิจกรรมกระบวนการให้มีเหตุผล/ วิธีการ และหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแผนงาน/ โครงการอย่างน้อย ประเด็นยุทธศาสตร์ละ1 แผนงาน/ โครงการ โดยเป็นแผนงาน/ โครงการที่ได้รับงบประมาณ และมีผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์

10. มีการดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิตการบริหารทรัพยากรบุคคล บริการวิชาการ การวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมและงบประมาณ

11. มีแผนบริหารความเสี่ยง ที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ และมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนบริหารความเสี่ยงที่ประเมินผลได้ชัดเจน และดำเนินการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. ปฏิบัติการให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับของมหาวิทยาลัย
2. มีการปฏิบัติการในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือปฏิบัติการมีช่องทางที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กับบุคลากร
3. มีการปฏิบัติการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผนให้กิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ การถ่ายทอดกลยุทธ์องค์กรไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการ มีตัวชี้วัดของแต่ละแผนปฏิบัติการและ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร
4. ดำเนินการจัดให้มีวิธีการหรือช่องทางที่บุคลากรใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน
5. มีการดำเนินการกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่ดีในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติภายในสถาบัน ทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ ฝ่ายและระดับบุคคล
6. มีแผนการจัดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับสถาบันสู่ระดับคณะ/ สำนัก และระดับบุคคล
7. มีการปฏิบัติในการดำเนินการให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารตัวชี้วัดที่ทำการถ่ายทอดลงสู่ระดับคณะ/ สำนักและระดับบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม
8. มีการปฏิบัติการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงาน/ ซึ่งต้องนำความเสี่ยงเรื่องธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์อย่างชัดเจน
9. ดำเนินการปฏิบัติให้มีวิธีการหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำแผนบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ

กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)

1. ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. มีการจัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามผลเป้าหมายความสำเร็จของการดำเนินการ และมีการเชื่อมโยงระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงานตามข้อตกลงในการปฏิบัติงานกับระบบได้แรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างดี

3. ปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายนอกองค์กร ผลการประเมินจากผู้ประเมินภายในองค์กร
4. การจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนงาน ยุทธศาสตร์และโครงการทุกด้าน
5. จัดให้มีการรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานระดับคณะ/สำนัก ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับหน่วยงานอย่างมีระบบและชัดเจน
6. การจัดให้มีการรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับบุคคล ที่แสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายลงสู่ระดับบุคคล และมีแนวทางการติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลอย่างชัดเจน
7. มีกระบวนการทำงานในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดของสถาบัน/คณะ สำนัก รวมทั้งจัดทำหลักฐานอื่นที่ยืนยันผลสำเร็จจากการปรับปรุงดำเนินงาน

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณประจำปีกระบวนการและผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน ศูนย์ ฝ่าย และบุคคล
2. มีการจัดทำข้อเสนอในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในระยะยาว ระยะกลาง และระยะสั้น

การนำไปใช้

การวางแผนกลยุทธ์มีแนวปฏิบัติด้านการวางแผนที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการถ่ายทอดแผนต่างๆอย่างต่อเนื่องสอดคล้องในการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์ มีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆที่เป็นโอกาส อุปสรรค จุดแข็งและจุดอ่อน มีการกำหนดค่าเป้าหมายทุกระดับเพื่อการมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การคัดเลือกโครงการที่มีผลกระทบมากมายโดยครอบคลุมด้านการผลิตบัณฑิต บริหารทรัพยากรบุคคล การบริการวิชาการ การวิจัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เทคโนโลยี อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและด้านงบประมาณ นอกจากนี้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง มีการปฏิบัติตามแผนโดยการมีส่วนร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำแผนการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในการตรวจสอบโดยการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทำแผนปฏิบัติการปรับปรุงจากผลการประเมินมีการรอบการประเมินตามตัวชี้วัดและเป้าหมายทั้งระดับตัวบุคคลและหน่วยงานและการจัดทำข้อเสนอในการพัฒนามหาวิทยาลัยทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused)

3.1 หลักการ

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจควรเป็นรูปแบบใด

3.2 แนวปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. มีการกำหนดกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องครบตามพันธกิจที่ของมหาวิทยาลัย
2. กำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อดำเนินการสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องครบทุกกลุ่ม
3. จัดดำเนินการให้มีระบบในการมีส่วนร่วมประชาชนในการให้บริการราชการที่เชื่อมโยงกับภารกิจหลักและแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดให้มีระบบในการเปิดช่องทางให้ในดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของมหาวิทยาลัย

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. มีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติการให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร
2. มีการนำข้อมูลที่ได้จากช่องทางต่าง ๆ ในการสื่อสารมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
3. จัดกระทำกับข้อมูลนักศึกษาข้อมูลนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งช่องทางการติดต่อกับนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. จัดให้มีกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. จัดให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ โดยข้อมูลข่าวสารต้องถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลา
6. จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ และมีการจัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
7. มหาวิทยาลัยให้ตัวอย่างการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรม หรือเวที หรือวารสาร ต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามระดับกับผู้มีส่วน

8. มีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและดำเนินการแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)

1. จัดให้มีระบบในการรวบรวม ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน และมีการระบุชื่อผู้รับผิดชอบกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ข้อร้องเรียน
2. จัดให้มีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการและมีการกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถประเมินผลได้ชัดเจน
3. มีการรายงานหรือเผยแพร่การดำเนินงานให้กับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นระบบ
4. มีหลักฐานการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนิสิตนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง และผลที่ได้ และได้นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของตนเองอย่างเป็นระบบชัดเจน

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. มหาวิทยาลัยสามารถระบุตัวอย่างงานที่ปฏิบัติการนำ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ ร้องเรียน จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพ
2. ปรับปรุงให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้จัดทำไว้รวมทั้งมีการจัดทำและประกาศให้ประชาชนได้รับทราบแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการที่ระบุระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนในภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

การนำไปใช้

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขั้นการวางแผนมีการกำหนดกลุ่มนิสิตและผู้เกี่ยวข้องโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน นักศึกษา มีช่องทางในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะตลอดจนข้อร้องเรียนมีการติดตามตรวจสอบการวัดความพึงพอใจการให้บริการและการดำเนินงานมีระบบชัดเจนมีการระบุตัวอย่างงานที่ปฏิบัติ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนมาปรับปรุงคุณภาพโดยจัดทำประกาศแผนภูมิ แผนภาพ คู่มือการบริการที่ชัดเจนในภารกิจของมหาวิทยาลัยต่อไป

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 หลักการ

เป็นการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นรูปแบบใด

4.2 แนวปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. มีการวิเคราะห์และวางแผนจัดทำแผน ข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละยุทธศาสตร์ การทบทวนฐานข้อมูลทั้งหมดในแต่ละยุทธศาสตร์ และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ดำเนินการจัดให้มีแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ควบคุมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. มีการจัดทำฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับการแต่ละยุทธศาสตร์และแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. จัดให้มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงิน อุดมศึกษา และระบบฐานข้อมูลภาวะการดำเนินงานทำของบัณฑิต ที่สถาบันอุดมศึกษารายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ตรงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่กำหนด
3. มหาวิทยาลัยมีการป้อนข้อมูล วันที่/เวลา ที่สถาบัน อุดมศึกษา ได้ป้อนข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลของ สกอ. และมีการตรวจสอบข้อมูลตาม ระบบของ สกอ.(URL) ของเว็บไซต์ที่สถาบันอุดมศึกษาแจ้งมายัง สกอ. ว่าเป็นช่องทางการเผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องรายชื่อคณะทำงาน และช่องทางการติดต่อสื่อสาร
4. จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่สถาบัน อุดมศึกษา จัดให้มีการเผยแพร่ปฏิบัติการกระทำข้อมูลให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และสาธารณชน โดยกำหนดให้มี ข้อมูลตามระบบของ สกอ. (URL) และกำหนดให้สามารถเข้าไปตรวจสอบได้

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

6. มหาวิทยาลัยปฏิบัติการแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)

1. มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย (Warning System) ที่สถาบันจัดทำขึ้นและใช้ในการกำกับติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ หรือตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือตามแผนงาน / โครงการสำคัญ ที่สามารถรายงานต่อผู้รับผิดชอบ ผู้กำกับ

2. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผน โดยดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรมและสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้

3. ติดตามและประเมินผลการจัดทำข้อมูลตามแผนการจัดการความรู้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. ปรับปรุงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนและทันสมัย
2. ปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

การนำไปใช้

การวัดการวิเคราะห์ จัดการและการจัดการความรู้ในการวางแผนจัดทำแผนทบทวนข้อมูลในแต่ละยุทธศาสตร์การจัดทำแผนการจัดการความรู้ควบคุมการทำงานของมหาวิทยาลัย โดยจัดให้มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงิน การดำเนินงานของบัณฑิตตรงตามมาตรฐานกลางมีการเผยแพร่รายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางช่องทางสื่อสารที่ถูกต้องมีการเฝ้าระวังและเตือนภัยและรายงานต่อผู้รับผิดชอบ ผู้กำกับ จัดทำข้อมูลตามแผนการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ นำผลการดำเนินงานปรับปรุงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยครบถ้วนทันสมัยและสมบูรณ์

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning)

5.1 หลักการ

เป็นการพัฒนาระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางการในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร

5.2 แนวปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. จัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความคล่องตัวและการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ทั้งในด้านการวางแผนอัตรากำลัง การคัดเลือก การสรรหา การพัฒนา การธำรงรักษา การประเมินบุคคล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. มีระบบแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และมีแผนปฏิบัติราชการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของแผนงาน โครงการ
3. มีมาตรการ / วางแผนป้องกันการกระทำผิดจรรยาบรรณ และมีมาตรการกำกับดูแลผู้ ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. มีการทบทวนการจัดระบบบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการ
3. มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ และปัจจัยที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
4. มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจของ บุคลากร
5. มีการดำเนินการตามแผนการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจ และมีระบบการ ประเมินความผาสุก ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร เช่น การสำรวจความพึงพอใจการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน
6. มหาวิทยาลัยมีการปฏิบัติการให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามระบบพันธสัญญา และมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
7. ส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ ความเข้าใจ รู้เป้าหมายของการจัดการศึกษาและ หลักสูตรการศึกษาแต่ละหลักสูตร มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
8. มหาวิทยาลัยมีแนวทางให้อาจารย์ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจ ผู้เรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้ตามวัตถุประสงค์

9. มีการดำเนินการให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจที่ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรียนการสอนเป็นสำคัญที่กำหนด

10. มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาบุคลากร ทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)

1. มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของอาจารย์ผู้สอน
2. มีปฏิบัติการวิเคราะห์และประเมินกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อผลการดำเนินการโดยรวมของสถาบัน

3. มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน
4. มีระบบและกลไกในการกำกับดูแลส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์

5. มีการประเมินผลตามแผนการสร้างความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างเป็นระบบ
วงจร

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. ส่งเสริมให้อาจารย์นำผลการวิเคราะห์ศักยภาพผู้เรียนมาปรับปรุงแผนการสอนให้มีความเหมาะสม

2. มหาวิทยาลัยนำข้อมูลผลการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพการสอนมาดำเนินการสนับสนุนให้อาจารย์ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองและผู้เรียน

3. มีการรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล
การนำไปใช้

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลโดยเน้นการสร้างความสุขและแรงจูงใจของบุคลากรการพัฒนา การธำรงรักษา การประเมินบุคคลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีโครงการแผนงานมาตรการการพัฒนาบุคลากรประจำปี การปฏิบัติการได้ทำการมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบงาน มีการจัดระบบบริหารงานบุคคล จัดกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีความมีความสุข การสร้างความสุข มีระบบการสร้างแรงจูงใจ จัดระบบการส่งเสริมให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายของการจัดการศึกษาสามารถวิเคราะห์ผู้เรียนเข้าใจผู้เรียนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน ส่งเสริมให้อาจารย์นำข้อมูลผลการสำรวจหรือประเมินประสิทธิภาพการสอนมาดำเนินการให้อาจารย์สามารถใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนการสอนและรายงานผลการปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล

6. การจัดการกระบวนการ (Processing)

6.1 หลักการ

เป็นการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร

6.2 แนวปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. มีวิธีการการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. มียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ดำรงด้วยคุณธรรมบนพื้นฐานความเป็นไทย มีทักษะชีวิตสำนึกสาธารณะและสมรรถนะสากล ได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินหลักสูตรการรับนักศึกษา
3. มียุทธศาสตร์ การสร้างคุณค่างานวิจัยให้เป็นแก่นความรู้เฉพาะทางที่เป็นเลิศ การสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศ
4. มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย อย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัย
5. มียุทธศาสตร์ เพื่อสร้างบริบททางวิชาการที่เปิดกว้างต่อการแสวงหาความรู้ด้วยมิติรูปแบบและภารกิจที่มีการ บูรณาการอย่างหลากหลายและทั่วถึง เพื่อพัฒนารัพยากรบุคคลผู้สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ภายใต้หลักเศรษฐกิจพอเพียง
6. มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการ และมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
7. มีหลักฐานการทบทวนกระบวนการ เช่น การประชุมคณะทำงานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทบทวนกระบวนการ

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าตามความต้องการของนิสิตนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าและการลดต้นทุน
2. มีการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการเปิด / ปรับปรุงหลักสูตรได้ทันเวลาและได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2555 (TQF)

3. มีการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
 4. มีระบบการรับนักศึกษา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคโนโลยี
 5. มีกระบวนการสนับสนุนทุนวิจัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
 6. มีการปฏิบัติการให้มีการสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย ถูกต้อง รวดเร็ว และมีกระบวนการบริการวิชาการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง
 7. มีกระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรม
 8. มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัย การสนับสนุนทุนวิจัย และการเผยแพร่งานวิจัยอย่างต่อเนื่อง
 9. มีปฏิบัติการบริการวิชาการอย่างครบวงจร
 10. มีการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ประกอบ ได้แก่ องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงาน การควบคุมค่าใช้จ่าย ปัจจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 11. มีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการและการนำไปปฏิบัติ
 12. มีการปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อวิเคราะห์หาจุดที่ควรปรับปรุง โดยการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน
 13. จัดทำรายชื่อกิจกรรมที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหาร
 14. มีการสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น การประชุม บันทึกเวียน Website และเสนอกิจกรรม/ โครงการในการปรับปรุงกระบวนการ
- กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)**
1. มีการนำข้อกำหนดของกระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และมีการติดตามผลของกระบวนการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ
 2. มีการประเมินหลักสูตรทุกรอบ 5 ปี อย่างเป็นระบบ
 3. มีการปฏิบัติการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้เหมาะสมทันสมัยอยู่เสมอ
 4. มีการดำเนินงานให้เห็นความเชื่อมโยงของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่อการดำเนินการตามพันธกิจหลักของสถาบันว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

5. มีการคัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนมาจัดทำ
มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. มีการจัดทำแผนเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการในกรณีที่เกิดภาวะ
ฉุกเฉิน
2. มีการสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนากระบวนการ ได้รับทราบถึงแนวปฏิบัติ
3. มีแนวทางที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการ และแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และลดการสูญเสีย เช่น การบริการความเสี่ยงของกระบวนการ

การนำไปใช้

การจัดการกระบวนการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ
สนับสนุนให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัยการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมิน
หลักสูตร การสร้างบริบททางวิชาการการบูรณาการความหลากหลายและทั่วถึงเพื่อพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ภายใต้เศรษฐกิจพอเพียง มีระบบการรับ
นักศึกษา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและใช้เทคโนโลยี มีกระบวนการส่งเสริมการวิจัยมีการสื่อสาร
มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เช่นการประชุม นำผลการกำหนดกระบวนการไปสู่
การปฏิบัติ มีการทบทวนแผนให้ทันสมัย มีการเชื่อมโยงของระบบภาวะฉุกเฉิน การจัดทำแผน
ป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ การป้องกันการเกิดข้อผิดพลาด การลดการสูญเสีย

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes)

7.1 หลักการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กรในบทบาทของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรเป็นอย่างไร

7.2 แนวปฏิบัติ

กระบวนการวางแผน (P = Plan)

1. มีตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าที่เหมาะสมกับบทบาทการศึกษาท้องถิ่น
2. มีตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบทบาท
ของการพัฒนาท้องถิ่น
3. มีตัวชี้วัดที่ดีด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย
4. มีตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

5. มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
6. มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านความผาสุก ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

ของบุคลากร

7. ให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ และตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม

กระบวนการปฏิบัติ (D = Do)

1. มีผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงินการควบคุม และการลดค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม

2. การปฏิบัติการตามกระบวนการได้รับการปรับปรุงให้ผลดำเนินการดีขึ้น
3. ดำเนินการให้มีผลการประเมินขอบเขต ขนาด และประเภทของการให้บริการ

เพิ่มขึ้นทุกปี

4. จัดให้มีตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการและประสิทธิผลด้านระบบงาน

กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (C = Check)

1. มีระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลจากนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องกับสถาบัน ระดับดี
2. ดำเนินการบริหารความเสี่ยงมีผลร้อยละน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของ

โครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง 80%

3. มหาวิทยาลัยมีร้อยละความสำเร็จของสัมฤทธิ์ของดำเนินการ/ โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ระดับดี (80%)

4. ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (80%)

5. มีร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขีดสมรรถนะตามแผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร 80%

6. การประกันคุณภาพการศึกษามีผลการประเมินตนเอง. (SAR) ของ คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อยู่ในระดับดี

7. การประกันคุณภาพภายนอกมีผลการประเมิน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)(สมศ.)ระดับดี

8. มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับดี

9. มีผลการประเมินความสัมพันธ์ระหว่าง องค์การและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับดี

กระบวนการปรับปรุงแก้ไข (A = Action)

1. มีการนัดบุคลากรทุกคนประชุมทันที เพื่อทราบผลการประเมินและหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข
2. หลังจากการประเมินหากพบว่า ตัวบ่งชี้ใดมีผลการประเมินดีจะมีการพัฒนาอะไรบ้าง เพื่อให้มีความยั่งยืน
3. มหาวิทยาลัยนำผลการประเมินคุณภาพมาทำการวางแผน ในการทำกิจกรรมปีต่อไป
4. เมื่อทราบผลการประเมินมีพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้มีกิจกรรมการประกันคุณภาพให้เป็นงานประจำ และปรับปรุงแผนเข้าสู่มาตรฐาน

การนำไปใช้

ผลลัพธ์การดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศมีการวางแผนโดยการให้มีตัวชี้วัดกระบวนการสร้างคุณค่า ตัวชี้วัดด้านกฎระเบียบ ด้านการเป็นองค์กรที่ดี ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ด้าน การสร้างความผาสุก ความพึงพอใจ ความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนการการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ ตัวชี้วัดพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ตัวชี้ผลการดำเนินงาน โดยมีกระบวนการตรวจสอบทางด้านธรรมาภิบาล การบริหารความเสี่ยง การดำเนินโครงการและนำผลการประเมินมาจัดดำเนินการทันทีมาดำเนินการแก้ไขเนื้องานดำเนินงานเป็นงานประจำเพื่อยกระดับมาตรฐานของการศึกษาต่อไป

บทสรุป

การดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ที่นำมาซึ่งความสำเร็จในการจัดดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศ เมื่อมีการจัดทำกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลัก 7 ประเด็น กล่าวคือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ ผลลัพธ์การดำเนินการ เมื่อมีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศต่อไป