

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
สู่ความเป็นเลิศในอนาคต

วิชิต เรืองแป้น

คุณฉันทิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2555

คณะกรรมการควบคุมคดียุติพนธ์และคณะกรรมการสอบคดียุติพนธ์ ได้พิจารณา
คดียุติพนธ์ของ วิจิต เรืองเป้น ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาคดียุติพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมคดียุติพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.สมศักดิ์ ลิลา)

คณะกรรมการสอบคดียุติพนธ์

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ชารี มณีศรี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม)

..... กรรมการ
(ดร.สมศักดิ์ ลิลา)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฟ้า กิติญาณสันต์)

คณะศึกษาศาสตร์ อนุมัติให้รับคดียุติพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาคดียุติพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี แย้มกสิกร)

วันที่ 22 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

คุณุณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากการช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะคณะกรรมการที่ปรึกษา ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม ดร.สมศักดิ์ ธิลา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ กรรมการควบคุมคุณุณิพนธ์ ตลอดจน รองศาสตราจารย์ชารี มณีศรี ประธานกรรมการสอบปากเปล่า และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฟ้า กิตติยานุสันต์ กรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมจนกระทั่งงานคุณุณิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และคุณค่ามากขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงสุด ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณาจารย์หลักสูตรปริญญาคุณุณิพนธ์บัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ทำให้สามารถจัดทำคุณุณิพนธ์เล่มนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลตลอดจนข้อเสนอแนะในการทำวิจัยเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่าย ผู้บริหาร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่เอื้อประโยชน์ในการทดลองผลการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ครอบครัวเรื่องแป้น และครอบครัววงศ์เมฆ โดยเฉพาะ พระศิริขันตยาภรณ์ อดีตเจ้าคณะจังหวัดสตูล คุณพ่อจันทร์ คุณแม่นิล เรื่องแป้น คุณพ่อวิเชียร คุณแม่จิตรา วงศ์เมฆ ตลอดจนคุณนิตยา เรื่องแป้น และธิดาทั้งสองของข้าพเจ้า คือ นางสาวนิตา เรื่องแป้น และเด็กหญิงวชิราพร เรื่องแป้น ที่ให้ความห่วงใยและเข้าใจ ตลอดจนสนับสนุนเวลาให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งเป็นผู้รอคอยเพื่อแสดงความยินดีกับความสำเร็จในครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาคุณุณิพนธ์บัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนการจัดทำคุณุณิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดี โดยตลอด รวมทั้งบุคลากร ผู้บริหาร พนักงานคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร และสำนักงานคณะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการให้คุณุณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

วิจิต เรื่องแป้น

50820059: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; ปร.ด. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: รูปแบบ/ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสู่ความเป็นเลิศ/ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีคิด เรื่องเป็น: การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต (A DEVELOPMENT OF INTERNAL QUALITY ASSURANCE MODEL OF YALA RAJABHAT UNIVERSITY TO BE EXCELLENT IN THE FUTURE) คณะกรรมการควบคุม
 คุณฉันทิพนธ์: เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม, ก.ค., สมศักดิ์ ลีลา, กศ.ค. 377 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต โดยใช้เทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 24 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแนวการสัมภาษณ์และแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า การเก็บข้อมูลดำเนินการ สามรอบแรกเป็นการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่สองและสาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบสุดท้าย นำมาหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ความต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ ตรวจสอบรูปแบบโดยการทดลองหน่วยงานระดับคณะ 1 หน่วยงาน คือ คณะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการเกษตร และหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาจำนวน 1 หน่วยงาน คือ สำนักวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ สัมภาษณ์เจาะลึก และสนทนากลุ่มเพื่อประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานหน่วยงานละ 12 คน รวม 24 คน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคตมีรูปแบบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 ประการ ประกอบด้วย การนำองค์การ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ความคาดหวังในการดำเนินการ การกระจายอำนาจ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ การกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการนำไปสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การกำหนดความต้องการ ความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้แก่ การอบรม วิเคราะห์ จัดการ การปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ระบบการสร้างความสุข และแรงจูงใจของบุคลากร การจัดการกระบวนการ ได้แก่ การจัดกระบวนการที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้บรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์การดำเนินการ ได้แก่ การดำเนินการ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร การนำรูปแบบไปทดลองในหน่วยงาน การสัมภาษณ์เจาะลึก และสนทนากลุ่มเพื่อประเมินผลการทดลองการปฏิบัติงาน พบว่า ผลการประเมินของ สกอ. ของคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร ได้ระดับดีมาก ด้านการวางแผนกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการ การเงินและประมาณ ระบบกลไกการประกันคุณภาพ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ระดับดีคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ มีผลการประเมินระดับดีมาก คือ การบริหารจัดการ ระดับดี คือ การวางแผนการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการประกันคุณภาพ

50820059: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION; Ph.D. (EDUCATIONAL AMINISTRATION)

KEYWORDS: INTERNAL QUALITY ASSURANCE/ MODEL/ YALA RAJABHAT UNIVERSITY

VICHIT RUANGPAN: A DEVELOPMENT OF INTERNAL QUALITY ASSURANCE

MODEL OF YALA RAJABHAT UNIVERSITY TO BE EXCELLENT IN THE FUTURE. ADVISORIES

COMMITTEE: CHAROENWIT SOMPONGTAM, Ph.D., SOMSAK LILA, Ed.D. 377 P. 2012.

The purpose of this research was to study future condition of a development of internal quality assurance model of Yala Rajabhat University for being excellent in the future by applying EDFR technique (Ethnographic Delphi Futures Research). The sample used in the study consisted of 24 experts in self assessment report (SAR) selected by purposive sampling. Interview and rating scale questionnaire. The first collect data was interview for rating scale questionnaire then the second and the third were collect data by the experts. The final data analysis to mean median and quatile. To experiment on the faculty of Agricultural Science and Technology and Research and Development of the Southern Border. In depth interview and focus group for evaluation 12 persons in then organization. The total was 24 persons.

The results revealed that the development of self assessment model of Yala Rajabhat University in the future comprised the following Public Sector Management Quality Award (PMQA) Model consisted of 7 respects as follow: 1) Leading focused on vision, target, expectation and decentralization. 2) Strategic planning focused on assignment and transfer the strategic plan put into action. 3) The importance of the service and stakeholder focused on requirement, favor, the relationship stakeholder satisfaction, measurement and analysis. 4) Knowledge management focused on training, analysis, management and updates training. 5) Human resources focused on welfare system and motivation. 6) Management process focused on adding value to clients and stakeholder to fulfill the mission. 7) The results focused on operation, effectiveness, efficiency and organizational development. Experimental results to development organization. To in-depth interview and focus group were 1) The results of the Faculty of Agricultural Science and Technology by Office of the Higher Education Commission was excellent were students activity plan, academic services to society, preserving the culture. Budget management, quality assurance mechanisms and identity of the organization. Good quality was the production of graduates, the research. To improvement was 3D policy. The results of the research and development of the Southern Border was excellent was the management. Good quality was gradates planning, the research, academic services to society, preserving the culture and quality assurance.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
คำถามการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
สภาพสังคมตามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคต.....	9
สภาพการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.....	12
แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	17
องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน.....	43
แนวคิดการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ บูรณาการแนวคิด PMQA และการประเมิน โดย สมศ. รอบที่ 3.....	45
การวิจัยอนาคต.....	70
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	74
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	85
ขั้นตอนการวิจัย.....	85
กลุ่มตัวอย่าง.....	86
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง.....	90
ขั้นตอนตรวจสอบรูปแบบโดยการทดลองการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต.....	91
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
ตอนที่ 1 การศึกษาแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต.....	96
ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต.....	97
ตอนที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต.....	179
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	216
สรุปผลการวิจัย.....	218
อภิปรายผลการวิจัย.....	250
ข้อเสนอแนะ.....	272
บรรณานุกรม.....	275
ภาคผนวก.....	283
ภาคผนวก ก.....	284
ภาคผนวก ข.....	287
ภาคผนวก ค.....	290
ภาคผนวก ง.....	300
ภาคผนวก จ.....	326
ภาคผนวก ฉ.....	357
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	377

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การลดลงของความคลาดเคลื่อนและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ.....	74
2	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ ในกระบวนการวางแผน	98
3	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ ในกระบวนการปฏิบัติ...	100
4	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ ในกระบวนการ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน.....	101
5	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการนำองค์การ ในกระบวนการปรับปรุง แก้ไข.....	103
6	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ใน กระบวนการวางแผน.....	104
7	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ใน กระบวนการปฏิบัติ.....	107
8	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ใน กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน.....	109
9	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ใน กระบวนการปรับปรุงแก้ไข.....	110
10	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการวางแผน...	111
11	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการปฏิบัติ.....	112
12	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการตรวจสอบ ผลการดำเนินงาน.....	113
13	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการปรับปรุง แก้ไข.....	115
14	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ในกระบวนการวางแผน.....	116

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ในกระบวนการปฏิบัติ.....	116
16 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ในกระบวนการวางแผน.....	118
17 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้ ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข.....	119
18 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลใน กระบวนการวางแผน.....	120
19 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลใน กระบวนการปฏิบัติ.....	121
20 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลใน กระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน.....	123
21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลใน กระบวนการปรับปรุงแก้ไข.....	124
22 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการ วางแผน.....	125
23 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการ ปฏิบัติ.....	126
24 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน.....	129
25 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านการจัดการกระบวนการในกระบวนการ ปรับปรุงแก้ไข.....	130
26 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการในกระบวนการ วางแผน.....	131
27 ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการในกระบวนการ ปฏิบัติ.....	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการในกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงาน..... 133
29	ค่าความถี่ของความคิดเห็นที่สอดคล้องกันด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ในกระบวนการปรับปรุงแก้ไข..... 134
30	แนวโน้ม แนวคิด การนำองค์การ ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์การทิศทางการพัฒนาองค์การ โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ..... 136
31	แนวโน้ม แนวคิด การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ..... 140
32	แนวโน้ม แนวคิด การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ..... 144
33	แนวโน้ม แนวคิด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ตามข้อเสนอจากผู้เชี่ยวชาญ..... 147
34	แนวโน้ม แนวคิด การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการดำเนินงานระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางการ ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ..... 149

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
35 แนวโน้ม แนวคิดการจัดการกระบวนการ เป็นการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ.....	152
36 แนวโน้ม แนวคิด ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ในบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ.....	156
37 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (สกอ.) ของคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการเกษตร ระยะที่ 1.....	193
38 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 1.....	194
39 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (สกอ.) ของคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการเกษตร ระยะที่ 2.....	195
40 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 2.....	197
41 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (สกอ.) ของคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร ระยะที่ 3.....	198
42 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 3.....	199
43 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของ สกอ. ของคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	200
44 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (สกอ.)	206
45 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของ สมศ.....	207
46 ผลการประเมินตามมาตรฐานคุณภาพของคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร (สมศ.)	211
47 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้.....	212
48 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	213

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 โครงสร้างการบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.....	16
3 วงจรคุณภาพเดิม.....	57
4 องค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	60
5 ขั้นตอนการทำวิจัย.....	95
6 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความ เป็นเลิศในอนาคต.....	171
7 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยะลาสู่ความเป็นเลิศ ในอนาคต.....	234