

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญในการผลิตกำลังคน หรือการผลิตด้านคลังสมองให้กับประเทศ ซึ่งตามแผนพัฒนาอุดมศึกษาระบบยาวฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543 – พ.ศ. 2557) ซึ่งประเทศไทยนำมาเป็นแผนแม่บทในการกำหนดทิศทางการกำกับและพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงให้มีคุณภาพเท่าเทียมกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งการจัดการอุดมศึกษาเป็นการให้ความสำคัญกับการสร้างกำลังคนที่ไม่เพียงเน้นปริมาณ แต่มุ่งเน้นด้านคุณภาพด้วย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543)

การประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่มีนัยทั้งในเชิงความเป็นเลิศทางการศึกษา ตลอดจนประสิทธิภาพของการบริหารการศึกษา ซึ่งมิลเลอร์ (Miller, 1992) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาบรรลุความเป็นเลิศทางวิชาการ ด้วยความสำคัญดังกล่าว ส่งผลให้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ได้ระบุเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะในประเด็นของการประเมินไว้เป็นใจความสำคัญในหมวดที่ 6 มาตรา 49-50 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ นอกจากนี้ยังให้สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถให้การรับรองบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกทำการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาได้ นอกจากนี้การประกันคุณภาพการศึกษาทางสถาบันอุดมศึกษา การประกันคุณภาพซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2543 ทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ โดยองค์กรภายนอก ซึ่งจะทำหน้าที่กำกับให้เกิดการประเมินมหาวิทยาลัย/วิทยาลัยทุกแห่ง ทำให้เกิดการตื่นตัวที่จะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) และการรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) (การประกันคุณภาพการศึกษาภายในยุคใหม่เป็นการประกันคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ กล่าวคือ เป็นการนำผลการดำเนินงานประจำปีมาประมวลภาพรวมเพื่อประเมินว่าประสบผลสำเร็จเพียงใด มีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไร ด้านใดบ้างควรมีการพัฒนา หรือมีจุดแข็งที่ควรนำไปดำเนินการเพื่อความเป็นเลิศในการจัดการศึกษาอย่างไร และในประเด็นใดบ้างที่บกพร่องควรนำไปแก้ไขปรับปรุงในการทำงานในปีการดำเนินงานต่อไป)

ระบบการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเป็นระบบที่มีการแยกตามหน่วยงาน 7 หน่วยงานหลัก ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งมีนิสิตจำนวน 6,200 คน แบ่งหน่วยงานเป็น 4 คณะ โดยคณะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการเกษตร มีนักศึกษาจำนวน 2,100 คน คณะวิทยาการจัดการมีนักศึกษาจำนวน 1,600 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีนักศึกษาจำนวน 1,700 คน คณะครุศาสตร์มีนักศึกษาจำนวน 850 คน และมีหน่วยงานเทียบเท่าคณะที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ บริหารงานโดยองค์รวม ทั้งงานบริหารบุคคล บริหารการเงินการคลัง บริการอาคารสถานที่ กิจกรรมนักศึกษา และการบริการวิชาการ สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ ทำหน้าที่สนับสนุนตำราเอกสารสิ่งพิมพ์ประกอบการค้นคว้า และการสื่อสารทางองค์ความรู้ และหน่วยงานสุดท้ายคือ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ ทำหน้าที่หน่วยกลางในการประสานงานการจัดการวิจัยทุกคณะ ทุกประเภท ตลอดจนการประสานงานการจัดของงบประมาณสนับสนุนการวิจัย และการประเมินผลงานการวิจัย ตลอดจนการสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการวิพากษ์และตรวจผลงานวิจัย เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่อไป (มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2552) สำหรับการเชื่อมโยงจากบทบาทของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่การประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศเป็นจัดการเพื่อร่วมมือร่วมใจตามบทบาทเพื่อปฏิบัติการประกันคุณภาพสู่การพัฒนาองค์กรสู่ความเลิศในการจัดการศึกษาในพื้นที่พิเศษที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมดังกล่าว ซึ่งทำการประเมินตนเองมาตามลำดับ ในส่วนของตัวองค์กรประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ ซึ่งภาพรวมจากการประเมินมีจุดเด่นหลายประการ (อุทุมพร จามรมาน, 2544) ได้แก่ มีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ มีกระบวนการทบทวนและพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน กำหนดตัวบ่งชี้ครอบคลุมทุกพันธกิจ มีการสร้างเครือข่ายวิจัยด้านนวัตกรรมการเรียนการสอน มีระบบบริหารจัดการงานวิจัยอย่างเป็นระบบ อาจารย์ได้รับงบประมาณการวิจัยจากหน่วยงานภายนอกจำนวนมาก มีการจัดกิจกรรมเสริมให้แก่นักวิจัย มีความสำเร็จในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีการบูรณาการภารกิจภารกิจด้านการทำนุศิลปวัฒนธรรมกับภารกิจอื่น ๆ มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร ไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ และมีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากผู้บริหารสูงสุดภายใต้การมีส่วนร่วมจากภายในและภายนอกสถาบัน สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้แก่

ควรมีการทบทวนและปรับแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และอนาคต จัดทำกรอบอัตรากำลังเพื่อจ้างอาจารย์เพิ่ม เนื่องจากอาจารย์ในขณะมีภาระงานสอน เกินกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่งเสริมให้อาจารย์ศึกษาต่อเพื่อให้ได้ปริญญาเอกเพิ่มขึ้น ควรมีการนำเอา ผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการมาใช้ในการพัฒนาการบริการนักศึกษาและศิษย์เก่าด้วย ควรงส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์เผยแพร่งานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ รวมทั้งส่งเสริมให้อาจารย์ ทำวิจัยเดี่ยวและชุดโครงการ ตลอดจนมีการบูรณาการกับการบริการวิชาการและการเรียนการสอน ควรรนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้กับคณะและทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ควรรนำระบบ บริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา และเผยแพร่ความรู้เรื่องการบริหาร ความเสี่ยงให้แก่บุคลากรทุกหน่วยงาน ควรมีโครงการส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ และทักษะ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและนำไปใช้ในกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ควรงส่งเสริมและ สนับสนุนให้อาจารย์ทำผลงานทางวิชาการและศึกษาต่อระดับปริญญาเอก ตลอดจนนำเสนอ ผลงานวิชาการระดับชาติ และควรงส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์เผยแพร่ผลงานวิชาการ โดยผลักดันให้สู่เวทีการประกวดผลงานทั้งในระดับชาติและนานาชาติ (มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2552) และในสภาพสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคได้ประกอบด้วย ด้านประชากร การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สาธารณสุข เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความหลากหลายซึ่งแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ

กล่าวคือ สภาพในสามจังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วยจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และ จังหวัดนราธิวาส ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม และศาสนาพุทธ โดยมีสภาพเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันกับประเทศมาเลเซีย โดยมีภูมิประเทศเป็นภูเขาสูง โดยมีสภาพเป็นป่าเกษตร โดยมีการตัดป่าธรรมชาติแล้วทำการปลูกยางพาราในพื้นที่สูงอย่างต่อเนื่อง การเคลื่อนของแรงงาน มีการไปทำงานประเภทร้านอาหารไทย ณ ประเทศเพื่อนบ้าน สำหรับภาษาในการสื่อสารใช้ภาษา ท้องถิ่นยาวีเป็นหลัก สำหรับภาษาราชการเป็นภาษาไทยกลางที่ทำการเรียนการสอนในโรงเรียน ปัญหาการจัดการศึกษาจึงมีแนวโน้มเชื่อมโยงจากสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และการสื่อสาร ทำให้คุณภาพการศึกษามีคุณภาพแตกต่างกับพื้นที่อื่นอย่างชัดเจน โดยมีข้อจำกัดดังกล่าวในการ จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามีสภาพเฉพาะ มีความแตกต่างในสภาพข้างต้นเช่นกัน ทำให้รูปแบบ การบริหารงานเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพของการอุดมศึกษาก็จะต้องมีแนวทางในการดำเนินการ จัดการศึกษาที่มีรูปแบบที่เหมาะสมและนำไปใช้ได้ประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของการ จัดการศึกษามหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award (PMQA) เน้นการจัดระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีความ เหมาะสมเปรียบเทียบกับองค์กรหรือหน่วยงานราชการระดับจังหวัดเป็นประเด็นที่มีล้อเลื่อนเป็น

ดีเยี่ยม รถสามารถเคลื่อนที่ได้ แต่เนื่องจากมีแรงเสียดทานมาก ทำให้การเคลื่อนที่ไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ซึ่งภาวะในปัจจุบันทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่างก็มีความคาดหวังต่อองค์กรสูงขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรต่าง ๆ มีแนวโน้มจะลดลง องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีขับเคลื่อนให้เร็วขึ้น โดยที่ออกแรงเท่าเดิม ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุดคือ การจัดแต่งล้อให้กลมขึ้น เพื่อลดแรงเสียดทานต่าง ๆ เปรียบเสมือนระบบการจัดการ ถ้ามีการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวขึ้น ทำให้องค์กรสามารถบริหารงานภายในได้คล่องตัวขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินการจัดการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น การประเมินคุณภาพภายนอกเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีการประกันคุณภาพภายใน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของตนเอง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ มีการกำกับติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อน ต่อจากนั้นจึงรับการประเมินภายนอก โดย สมศ. ซึ่งจะดำเนินการโดยพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกจึงควรสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะต่างมุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน

จากสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะวิจัยโดยการพัฒนากระบวนการ พัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในการเสนอทางเลือกเพื่อการพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเป็นการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความจะเป็นเลิศในอนาคตเป็นมุมมองถึงแนวทางที่สถาบันอุดมศึกษาจะได้ปรับปรุง เพื่อบรรลุเป้าหมายในการตรวจสอบคุณภาพการประเมินคุณภาพ ตลอดจนการรับรองวิทยฐานะตามมาตรฐานของ (สมศ.) ในแนวทางของสถาบันอุดมศึกษาไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

คำถามการวิจัย

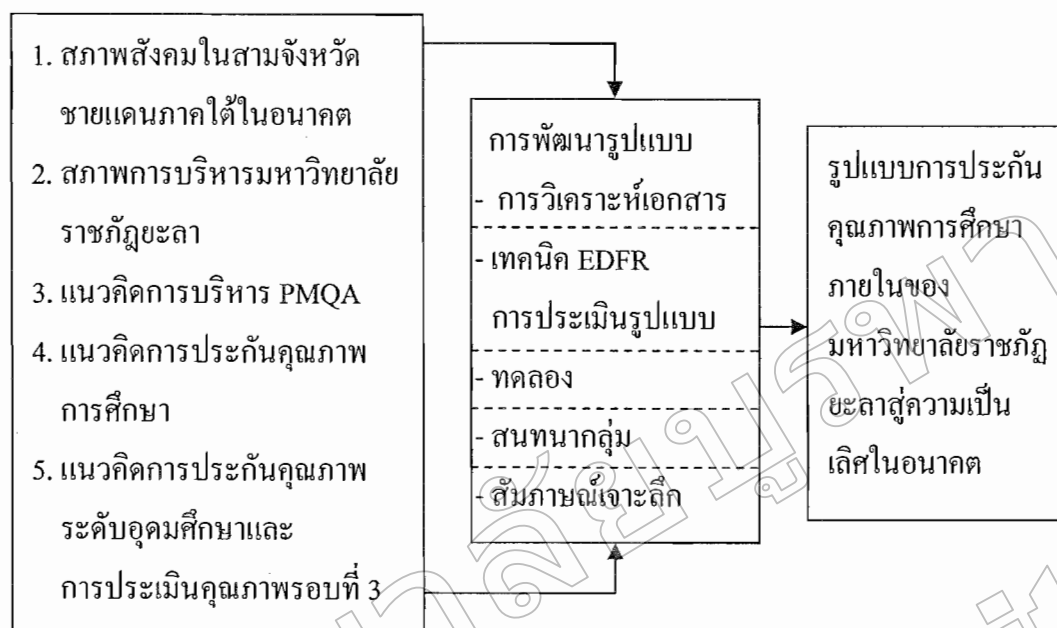
การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคตเป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศ
2. ได้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยสู่การพัฒนา รูปแบบการประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในอนาคตต่อไป
4. เป็นแนวทางในการขับเคลื่อน การพัฒนาการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคตโดยศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎีระบบ (System Theory) (ฉลองชัย สุรวัฒนบุรณ, 2544) ประกอบด้วย ประการที่หนึ่งข้อมูลเป็นการตั้งปัญหา วิเคราะห์ปัญหา การตั้งวัตถุประสงค์ ประการที่สอง เป็นกระบวนการ เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ป้อนเข้ามา ประการที่สามคือ ผลลัพธ์เป็นผลผลิตที่ได้ออกมาภายหลังจากการดำเนินงานในขั้นของกระบวนการสิ้นสุดลง รวมถึงการประเมินด้วย สภาพสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคต สภาพการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แนวคิดการบริหารคุณภาพภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา และการเฝ้าคุณภาพรอบที่ 3 แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา แนวคิดการการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

1.1 สภาพสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคตสภาพการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาแนวคิดการบริหารคุณภาพภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพรอบที่ 3

1.2 สภาพการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในการประกันคุณภาพภายใน ในปัจจุบัน

1.3 การพัฒนาแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในอนาคต

2. กลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในด้านการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้เชี่ยวชาญที่มีองค์ความรู้ทางด้านการประกันคุณภาพ จำนวน 24 คน

3. ขั้นตอนการวิจัยมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัย ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพสังคม โดยการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และศึกษาวิเคราะห์สาระมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา รอบที่ 3 และแนวคิดการบริหารคุณภาพภาครัฐ (PMQA)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ความเป็นเลิศในอนาคต โดยใช้เทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) จำนวน 24 คน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ความเป็นเลิศในอนาคต โดยการทดลองใน 1 คณะและหน่วยงานสนับสนุนอีก 1 ส่วนราชการ และทำการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) และสนทนากลุ่ม (Focus Group) กลุ่มตัวอย่างจากคณะและหน่วยงานสนับสนุนที่เทียบเท่าคณะจำนวนหน่วยงานละ 12 คน เพื่อนำสู่การดำเนินการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ความเป็นเลิศที่เหมาะสมในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการดำเนินการจัดการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้ความเป็นเลิศในอนาคตตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

2. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพการประเมิน และการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. รูปแบบการประกันคุณภาพภายใน ผู้ความเป็นเลิศในอนาคต หมายถึง กระบวนการจัดการการประกันคุณภาพ มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินการเพื่อการพัฒนาการประกันคุณภาพผู้ความเป็นเลิศ โดยนำหลักการของ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) และแนวทางการประเมินคุณภาพรอบที่สามมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในปี พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2556

3.1 ด้านการนำองค์การ (Leading) หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับมีการนำองค์การ ทิศทางการพัฒนาองค์การ โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

3.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) หมายถึง ผู้บริหาร ทุกระดับมีการนำองค์การ ทิศทางการพัฒนาองค์การ โดยการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่อง วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและ ชุมชน

3.3 ด้านบทบาทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) หมายถึง การกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

3.4 ด้านการดำเนินการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) หมายถึง การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และ ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุง ผลการดำเนินการขององค์การ

3.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) หมายถึง การดำเนินงานระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของ บุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

3.6 ด้านการจัดการกระบวนการ (Processing) หมายถึง การจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ กระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

3.7 ด้านการพิจารณาเรื่องผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) เป็นการประเมินผล การดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

4. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษา ตั้งในเขตเทศบาลนครยะลา ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท โดยมีบทบาท เป็นอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น