การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นางสาวธนวรรณ ขนอม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2550

The Development of Composite Indicators for Performance Competencies of the Registration Staff in Prince of Songkla University

Miss Tanawan Khanom

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Education in Educational Evaluation

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อและนามสกุล นางสาวธนวรรณ ขนอม

แขนงวิชา การวัดและประเมินผลการศึกษา

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง

2. รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. รังสรรค์ มณีเล็ก)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย นางสาวธนวรรณ ขนอม **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การประเมินการศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ์ดี แสงประทีปทอง (2) รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติ งานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ (2) ตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วย (1) ผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อมูลตามขั้นตอนของเทคนิคเดลฟาย และกำหนดน้ำหนักของตัวบ่งชี้ จำนวน 19 คน และ (2) ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 15 คน และเพื่อนร่วมงานของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน เพื่อประเมินการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ มัธยฐาน ฐานนิยม พิสัยระหว่างควอไทล์ ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ และการทดสอบของแมน-วิทนีย์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ มีจำนวน 5 สมรรถนะ 24 ตัวบ่งชี้ กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ มีจำนวน 13 สมรรถนะ 55 ตัวบ่งชี้ และกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ มีจำนวน 15 สมรรถนะ 62 ตัวบ่งชี้ และ (2) ตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้นมีความตรง โดยการประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

คำสำคัญ การพัฒนาตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Thesis title: The Development of Composite Indicators for Performance Competencies of the Registration Staff in Prince of Songkla University
Researcher: Miss Tanawan Khanom; **Degree:** Master of Education (Educational Evaluation); **Thesis advisors:** (1) Dr. Vandee Sangprateeptong; Associate Professor; (2) Dr. Kanda Phunlapthawee; Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to develop the composite indicators for performance competencies of the registration staff at Prince of Songkla University; and (2) to verify the quality of the developed indicators.

The sample for this study consisted of (1) 19 experts who provided the information according to the Delphi technique and determined the weight of indicators; and (2) 15 registration staff members and 15 colleagues for performance appraisal based on the developed indicators. All of them were purposively selected. The data collecting instruments consisted of an open-ended questionnaire and a rating scale questionnaire. The statistics employed for data analysis were the median, mode, interquartile range, quartile deviation, and Mann-Whitney Test.

Research findings revealed that (1) the composite indicators for performance competencies of the registration staff in Prince of Songkla University comprised those in three competency groups, namely, the knowledge competency group consisting of 5 competencies with 24 indicators, the skill competency group consisting of 13 competencies with 55 indicators, and the attribute competency group consisting of 15 competencies with 62 indicators; and (2) the developed composite indicators had validity as shown by registration staff members' self-assessment and the colleagues' evaluation of registration staff members being not significantly different in every indicator.

Keywords: Development of Indicators, Performance Competency, Registration Staff, Prince of Songkla University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง และ รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความห่วงใย และเอาใจใส่อย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.รังสรรค์ มณีเล็ก ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำแก่ผู้วิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณบุคลากรของสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ และสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้บริการอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลในการพัฒนาตัวบ่งชี้ และขอกราบขอบพระคุณบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ ซึ่งทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ และสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้การอุดหนุนเงินทุนในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่และพี่น้องที่ร่วมให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดเวลา รวมทั้งขอขอบคุณ คุณณัฐสมันตร์ รังสี และครอบครัว ที่ได้ให้ความรัก ความอบอุ่นใจ และเป็นกำลังใจในการศึกษาและจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และกัลยาณมิตรทุกท่าน สำหรับความปรารถนาดีที่มีให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ธนวรรณ ขนอม

กันยายน 2551

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 3
กรอบแนวคิดการวิจัย 3
ขอบเขตการวิจัย 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6
ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ 6
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 17
ตอนที่ 3 เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย 42
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 58
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง 58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 59
การเก็บรวบรวมข้อมูล 73
การวิเคราะห์ข้อมูล 74

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 77
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
ด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 77
ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ 124
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 151
สรุปการวิจัย 151
อภิปรายผล 165
ข้อเสนอแนะ 168
บรรณานุกรม 170
ภาคผนวก 177
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย 178
ข เครื่องมือวิจัย 184
ค หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย 281
ประวัติผู้วิจัย 287

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยและโครงสร้างตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 60
ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ 78
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านทักษะ 84
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านคุณลักษณะ 95
ตารางที่ 4.4 น้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 105
ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ 124
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ 130

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ 140

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 4
ภาพที่ 2.1 ที่มาของสมรรถนะ 19

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี ค.ศ. 1960 McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในองค์กร (competency) โดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ แต่บริษัทควรว่าจ้างบุคคลที่ความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (ดนัย เทียนพุฒ 2546 : 55)

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์การที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซีเมนต์ไทย ชินคอร์เปอเรชั่น ไทยธนาคาร บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจนดังเช่นกรณีของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย มีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษา ในการนำแนวความคิดสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในองค์กร มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ในระยะแรกได้ทดลองนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (competency - based human resource development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (SES) ในระบบราชการไทย และกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต (จรัมพร ประถมบูรณ์ http://www.frda.or.th/competency_2.html, 14 สิงหาคม 2548) และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 เห็นชอบกับแผนงานปฏิรูประบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ตามแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคล ภายในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ โดยรัฐบาลมีนโยบายให้ส่วนราชการต่างๆ นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อรองรับการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 มีการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการปรับคุณภาพข้าราชการ ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล ระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐที่ปรับปรุงใหม่นี้ เป็นระบบที่มีการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานข้าราชการ โดย

ถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังจากข้าราชการ ในขณะเดียวกันก็ยังนำไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ เช่น การสรรหา และการพัฒนาอีกด้วย และได้มีการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล โดยกำหนดตัวชี้วัดให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ (competencies) ตรงตามที่กำหนดไว้อย่างน้อยร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย ภายในปี พ.ศ. 2550 และจัดให้มีระบบการประเมินสมรรถนะและการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดอันดับคุณภาพและขีดความสามารถในการให้บริการรวมทั้งการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้าในระดับจังหวัดและอำเภอ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาการเปรียบเทียบอ้างอิง (benchmarking) การให้เงินรางวัลตอบแทนและการประเมินผลงานของผู้บริการในส่วนภูมิภาค และในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) (สำนักงาน ก.พ.ร. http://www.fda.moph.go.th/depart/psdg/strategy-plan.pdf, 27 มกราคม 2551) ยุทธศาสตร์ 4 : การสร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ได้กำหนดไว้ว่า "ระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนของภาครัฐไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นเวลานานยังคงอิงอยู่กับหลักการวิเคราะห์ค่าของงานและแบบแผนมาตรฐานกลาง ขาดการวิธีการที่เหมาะสมในการผลักดันให้เจ้าหน้าที่มีขีดความสามารถ เจตคติและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สมควรมีการทบทวนและออกแบบใหม่ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล มีความหลากหลายในรูปแบบการจ้างงาน ยึดหลักการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานและสามารถรองรับกับแข่งขันในตลาดแรงงานภายในประเทศได้ เพิ่มผลิตภาพและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการที่มีอยู่ ปรับปรุงระบบการประเมินผลบุคคลให้สามารถปลดบุคคลที่ไม่มีสมรรถภาพออกจากราชการและเปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีความสามารถสูงจากภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการในระดับต่างๆ ได้โดยง่าย" ซึ่งในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าขาดศักยภาพของบุคลากร และสมรรถนะของคนมาจากศักยภาพ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงเรื่องของจิตใจหรือแรงจูงใจ หรือความรู้สึกเจตคติ รวมเข้าด้วยกัน ศักยภาพขององค์กรจึงหมายถึงว่าเราต้องสร้างศักยภาพในคนของเรานั่นเอง (นิธินาถ สินธุเดชะ http://www.opdc.go.th/thai/developLeader/ day%205/1desc_Nitinart.pdf, 9 มกราคม 2549)

งานทะเบียนนักศึกษา เป็นส่วนสำคัญของสถานศึกษา เพราะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการนักศึกษา ซึ่งถือเป็นลูกค้าของสถานศึกษา โดยมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การรายงานตัวเพื่อเป็นนักศึกษาของสถานศึกษา การเก็บประวัติและเอกสารของนักศึกษา การตรวจสอบคุณวุฒิของนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการเรียน การสำเร็จการศึกษา การออกเอกสารสำคัญต่าง ๆ และการให้บริการแก่บุคลากร หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อมูลของนักศึกษาเป็นจำนวนมาก

การดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษาต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีการเก็บไว้อย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา นอกจากนี้การให้บริการของงานทะเบียนนักศึกษาในปัจจุบัน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในเพื่อช่วยให้สถานศึกษามีการพัฒนาโดยนำประโยชน์จากข้อมูลในระบบทะเบียนนักศึกษามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ทำให้ผู้บริหารมีสารสนเทศของนักศึกษาที่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานทะเบียนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และภารกิจของงานทะเบียนนักศึกษา จึงควรพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

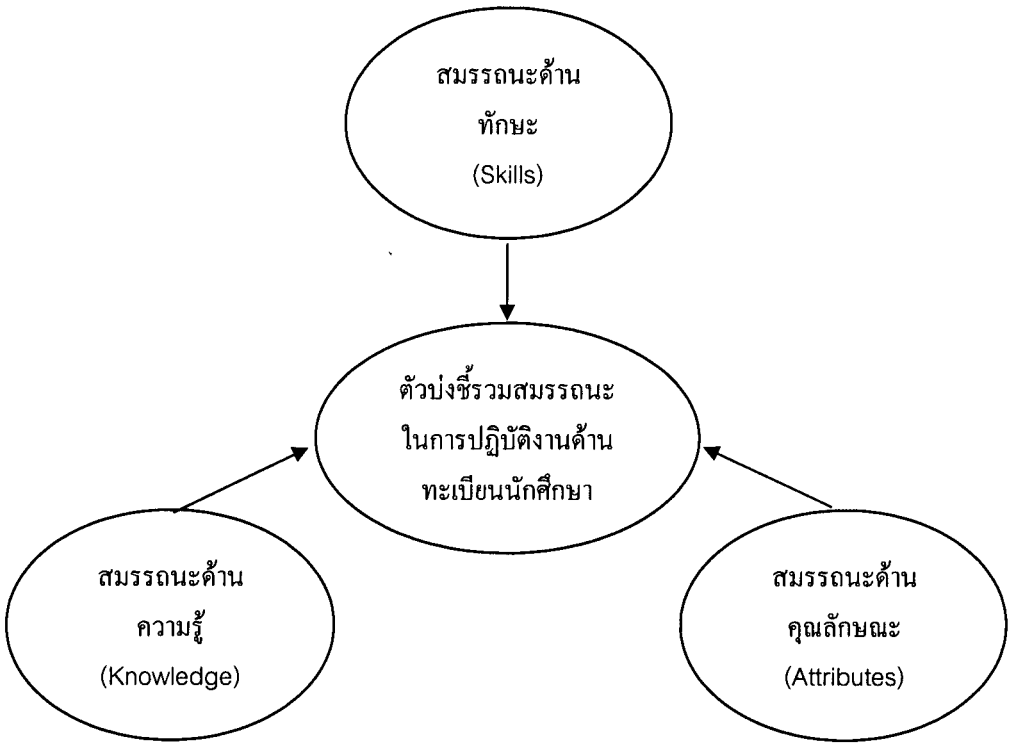
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 เพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของ McClelland (McClelland 1970 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 47) คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย ของสำนักงาน ก.พ. (2548) การจัดทำพจนานุกรรมสมรรถนะของ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำหรับใช้เป็นสมรรถนะของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.2 ตัวแปรที่มุ่งศึกษา คือ ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ตามองค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) (Parry อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 48) และพจนานุกรมสมรรถนะของอาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548)

4.3 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคเดลฟายในการรวบรวมและคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับภารกิจของงานทะเบียนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา หรือมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5.2 ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

5.3 สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5.4 สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องใช้ระยะเวลาฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5.5 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึกเจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

6.2 ได้ตัวบ่งชี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือก และประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำเสนอวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้
- 1.1 ความหมาย และประเภทของตัวบ่งชี้
- 1.2 การพัฒนาตัวบ่งชี้
- 1.3 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- 2.1 ความหมายของสมรรถนะ
- 2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ
- 2.3 ประโยชน์ของสมรรถนะ
- 2.4 การกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ข้อพึงระวังและข้อควรปฏิบัติในการนำไปใช้

ตอนที่ 3 เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้

1. ความหมาย และประเภทของตัวบ่งชี้

1.1 ความหมายของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ หรือ indicator เป็นคำศัพท์ที่มีคำอื่นๆ มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น ดัชนี เครื่องชี้ เครื่องชี้บอก เครื่องชี้วัด ดัชนีบ่งชี้ ตัวชี้วัด ซึ่งมีผู้ใช้แตกต่างกันไป เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2540) ใช้คำว่า "เครื่องชี้" ในการจัดทำ "เครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจ" สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544) ใช้คำว่า "ดัชนี" ในการจัดทำ "สถิติและดัชนี

การศึกษาไทยเปรียบเทียบกับนานาชาติ พ.ศ. 2544" ต่อมาราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้บัญญัติศัพท์วิทยาศาสตร์ คำว่า "อินดิเคเตอร์" หมายถึง "เครื่องชี้บอก" หรือ "สิ่งชี้บอก" รวมทั้งนักวิชาการด้านต่างๆ เช่น ด้านสังคมศาสตร์ พรพันธุ์ บุณยรัตนพันธุ์ และบุญเลิศ เลี้ยวประไพ (2531) ใช้คำว่า "เครื่องชี้วัด" ในการจัดทำ "คู่มือการสร้างและการใช้เครื่องชี้วัดสถานภาพอนามัยในชุมชน สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล" หรือ สุณี ตันติกุล (2537) ใช้คำว่า "ดัชนีบ่งชี้" ใน "การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพน้ำในคลองเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพน้ำ" ด้านสาธารณสุขศาสตร์ ชนิตา พลานุเวช และคนอื่น ๆ (2545) ใช้คำว่า "ดัชนีบ่งชี้" ในการจัดทำ "ดัชนีบ่งชี้ภูมิคุ้มกันเพื่อพยากรณ์โรคเอดส์" ด้านธุรกิจ พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล (2548) ใช้คำว่า "ดัชนีชี้วัด" ในการจัดทำ "ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ" ด้านการประเมิน สมชัย ศริสุทธิยากร (2546) ใช้คำว่า "ตัวชี้วัด" ในการจัดทำ "ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน" สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2539) ใช้คำว่า "ตังบ่งชี้" ในการจัดทำ "ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โครงการและแผนงาน" องอาจ นัยพัฒน์ (2544) ใช้คำว่า "ตัวบ่งชี้" ในการจัดทำ "ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และมาตรฐานในการประเมิน" เป็นต้น และจากการให้ความหมายเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมจากนักวิชาการ นักการศึกษา นักวิจัย ที่ให้ความหมายไว้หลายคนด้วยกัน ได้แก่

ศิริชัย กาญจนวาสี (2536 : 68) กล่าวว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน"

อุทุมพร จามรมาน (2540 : 98) ได้ให้ความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง ค่า หรือข้อสรุปที่ชี้ถึงลักษณะที่ต้องการชี้"

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544 : 363) กล่าวว่า "ตัวบ่งชี้ เป็นสารสนเทศอย่างหนึ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลซึ่งเป็นตัวแปร หรือข้อเท็จจริง สารสนเทศที่ได้จากตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่ช่วยในการวินิจฉัยและบอกสภาวะปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง"

ผดุงชัย ภู่พัฒน์ (2544 : 170) ได้สรุปความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งที่บอกสภาพ หรือ สภาวะในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพของสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ณ ที่ใดที่หนึ่ง ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นการนำข้อมูลหรือตัวแปร หรือข้อความจริงมาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดค่า หรือคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นลักษณะของสภาพการณ์นั้น ๆ"

สุวิมล ว่องวาณิช (2544 : 75) ได้ให้ความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ (Indicator) คือ สิ่งที่ถูกประเมินซึ่งเป็นตัวบอกถึงความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานศึกษา เช่น คุณภาพของผู้เรียน (ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน คุณธรรมและจริยธรรม)"

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545 : 19) ได้ให้ความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรประกอบ หรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง"

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2546 : 79) ได้ให้ความหมายว่า "ตัววัดและตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลขที่บอกจำนวนปัจจัยนำเข้า ผลผลิต และผลการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร บริการทางวิชาการที่นำเสนอกระบวนการบริการทางการศึกษาที่องค์กรจัดให้แก่ผู้เรียน และองค์กรโดยรวม (ผลลัพธ์)"

ญาดา มุมบ้านเซ่า (2546 : 42) ได้สรุปความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกสภาพการณ์ หรือสภาวะอย่างใดอย่างหนึ่งในเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดหรือสังเกตได้ โดยลักษณะดังกล่าวเป็นการนำข้อมูล ตัวแปร หรือข้อเท็จจริงมาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นสภาพการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานนั้น ๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้"

นันทินี ภูมรินทร์ (2546 : 9) ได้สรุปความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศหรือค่าที่สังเกตได้เชิงปริมาณหรือเป็นสารสนเทศเชิงคุณภาพซึ่งใช้บ่งบอกสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดหรือสะท้อนลักษณะของสิ่งที่ต้องการตรวจสอบ ทำให้สามารถวินิจฉัยชี้สภาวะและช่วยชี้บทบาทหน้าที่ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง"

วรานันท์ เรืองประดิษฐ์ (2546 : 19) ได้สรุปความหมายว่า "ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่สามารถบอกสภาพการณ์หรือชี้สภาวะอย่างหนึ่งอย่างใดในเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพ สารสนเทศนี้เป็นค่าที่สังเกตได้เป็นตัวเลข ข้อความ องค์ประกอบ ตัวแปร หรือสะท้อนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยการนำตัวแปร หรือข้อเท็จจริงที่สัมพันธ์กันซึ่งสามารถที่จะชี้ให้เห็นถึงสภาพการณ์ดำเนินงานที่ต้องการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้"

1.2 ประเภทของตัวบ่งชี้ การแบ่งประเภทของตัวบ่งชี้ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนก ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (ผดุงชัย ภู่พัฒน์ 2544 : 171-173 ; นงลักษณ์ วิรัชชัย 2545 : 22-26)

1.2.1 จำแนกตามตัวแปรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างตัวบ่งชี้ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวแทน (representative indicators) เป็นการเลือกตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งมาเป็นตัวแทนเพื่อช่วยชี้ หรือสะท้อนให้เห็นแง่มุมของระบบการศึกษา

2) ตัวบ่งชี้เดี่ยว (disaggregative indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่นำข้อมูลมาจำแนกออกเป็นส่วนเดี่ยว ๆ การอธิบายต้องอาศัยความหมายของแต่ละตัวแปรเพื่ออธิบายแต่ละส่วน หรือแต่ละองค์ประกอบของระบบการศึกษา แทนที่จะใช้ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง อธิบายคุณลักษณะหรือมโนทัศน์หนึ่ง ๆ

3) ตัวบ่งชี้รวม (composite indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่รวมตัวแปรจำนวนหนึ่งเข้าด้วยกัน กลายเป็นค่าออกมาตัวหนึ่ง สำหรับบอกคุณลักษณะของสิ่งนั้น มีการถ่วงน้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัว เพราะตัวแปรแต่ละตัวอาจจะมีค่าน้ำหนักไม่เท่ากัน แล้วคำนวณค่าตัวบ่งชี้รวมออกมา ตัวบ่งชี้นี้อธิบายลักษณะหรือสถานการณ์ของการศึกษาได้ดีกว่าการใช้ตัวแปรเพียงตัวเดียว

1.2.2 จำแนกตามวิธีการแปลผลค่าของตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 3 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลผลแบบอิงกลุ่ม (norm reference) เป็นตัวบ่งชี้ที่มีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบระบบการศึกษาต่าง ๆ ในระยะเวลาเดียวกันหรือเป็นการเปรียบเทียบกันภายในกลุ่มที่ทำการศึกษา

2) ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลผลแบบอิงตนเอง (self - reference) เป็นตัวบ่งชี้ที่มีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบในระบบการศึกษาเดียวกัน แต่ต่างกันในด้านระยะเวลา หรือเป็นการเปรียบเทียบกันตนเอง

3) ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลผลแบบอิงเกณฑ์ (criterion - reference) เป็นตัวบ่งชี้ที่มีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบกับระบบในอุดมคติ หรือจุดมุ่งหมายในแผน หรือเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

1.2.3 จำแนกตามลักษณะหรือสเกลการวัด แบ่งได้ 2 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้ที่วัดเป็นค่าสมบูรณ์ (absolute measurement) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าเป็นจำนวนที่มีความสมบูรณ์ในตนเอง ไม่มีการนำค่าไปเปรียบเทียบ หรือสัมพันธ์กับค่าอื่น ๆ เช่น จำนวนนักเรียนที่เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวนอาคารในโรงเรียน เป็นต้น

2) ตัวบ่งชี้ที่วัดเป็นค่าสัมพัทธ์ (relative measurement) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าที่มีการนำไปสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับค่าอื่น เช่น สัดส่วนของนักเรียนที่เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ร้อยละของนักเรียนที่อ่านออกเขียนได้ อัตราการเจริญเติบโต เป็นต้น

1.2.4 จำแนกตามช่วงเวลา แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (measurement of stocks) เป็นตัวบ่งชี้ที่ให้ค่าเป็นปริมาณที่แน่นอนในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

2) ตัวบ่งชี้ที่แสดงการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา (measurement of flows) เป็นตัวบ่งชี้ที่สัมพันธ์กับอัตราการเปลี่ยนแปลงตามเวลา ข้อมูลอธิบายอัตราการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลา รายงานในรูปของร้อยละต่อปี มีค่าเป็นบวก หรือลบก็ได้

1.2.5 จำแนกตามระดับการวัด แบ่งได้ 2 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้ที่วัดลักษณะภาพรวมทุกระดับ (measurement of overall level) เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดคุณลักษณะรวมทุกระดับ อาจแสดงในรูปของค่าเฉลี่ย ตัวบ่งชี้ในลักษณะนี้จะไม่เห็นการกระจาย การนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกัน อาจได้ข้อสรุปที่ไม่ถูกต้อง

2) ตัวบ่งชี้ที่วัดลักษณะการกระจาย (measurement of distribution) เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดลักษณะการกระจายของข้อมูลในรูปของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำให้เห็นคุณลักษณะที่วัดได้ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

1.2.6 จำแนกตามตัวบ่งชี้เชิงระบบ แบ่งได้ 3 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย (input indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการศึกษา หรือปัจจัยป้อนของระบบการศึกษา เช่น อาคารสถานที่ อัตรากำลังคนและงบประมาณ ความเสมอภาคของการเข้ารับการศึกษา เป็นต้น

2) ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (process indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงานขั้นตอนต่าง ๆ หรือการใช้กระบวนการของสถาบันหรือองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของกรรมการสถานศึกษา เป็นต้น

3) ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (output indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลผลิต ผลลัพธ์ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นในระบบการศึกษา โดยตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต อาจหมายถึงความรู้และทักษะ หรือความพึงพอใจในระบบการศึกษา

1.2.7 จำแนกตามลักษณะนิยามของตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 2 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้แบบอัตนัย (subjective indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในกรณีที่นักวิชาการยังมีความรู้กับเรื่องที่ศึกษาไม่มากนัก หรือใช้ในสถานการณ์ที่มีการนิยามตัวบ่งชี้ไว้หลวม ๆ คร่าว ๆ ยังไม่ชัดเจน ซึ่งตัวบ่งชี้ลักษณะนี้ต้องใช้การพิจารณาหรือการตัดสินใจของนักวิชาการเกี่ยวข้องด้วย

2) ตัวบ่งชี้แบบปรนัย (objective indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่มีการให้นิยามไว้ชัดเจน และไม่มีส่วนที่ต้องใช้วิจารณญาณของนักวิชาการแต่อย่างใด โดยตัวบ่งชี้ประเภทนี้มักใช้ในการประเมิน การติดตาม และการเปรียบเทียบระบบการศึกษาที่เป็นการศึกษาระดับนานาชาติ

1.2.8 จำแนกตามลักษณะตัวแปรที่ใช้สร้างตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 3 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้ที่แยกประเภทตามระดับการวัดของตัวแปร คือ ตัวบ่งชี้นามบัญญัติ (nominal indicators) ตัวบ่งชี้เรียงลำดับ (ordinal indicators) ตัวบ่งชี้อันตรภาค (interval indicators) และตัวบ่งชี้อัตราส่วน (ratio indicators)

2) ตัวบ่งชี้ที่แยกตามประเภทของตัวแปร คือ ตัวบ่งชี้สต๊อก (stock indicators) และ ตัวบ่งชี้การเลื่อนไหล (flows indicators)

3) ตัวบ่งชี้ที่แยกตามคุณสมบัติทางสถิติของตัวแปร คือ ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับการแจกแจง (distributive indicators) และตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการแจกแจง (non-distributive indicators)

1.2.9 จำแนกตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้ แบ่งได้ 2 ประเภท

1) ตัวบ่งชี้แสดงความหมาย (expressive indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ประโยชน์เพื่อบรรยายสภาพของระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้

2) ตัวบ่งชี้ทำนาย (predictive indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ประโยชน์เพื่อทำนาย หรือพยากรณ์ปรากฏการณ์ทางการศึกษาด้านอื่น ๆ

2. การพัฒนาตัวบ่งชี้

2.1 วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้ มี 3 วิธี ดังนี้ (ผดุงชัย ภู่พัฒน์ 2544 : 176-182)

2.1.1 การพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อประโยชน์ของการใช้ หรือการพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงปฏิบัติการ (The pragmatic definition of an indicators) การพัฒนาตัวบ่งชี้ประเภทนี้ มี 2 แบบ คือ

1) การเลือกตัวแปรจำนวนหนึ่งที่หาได้หรือที่มีอยู่มาใช้ วิธีการแบบนี้จัดทำตัวบ่งชี้ในลักษณะที่เป็นตัวแทน

2) การนำเอาตัวแปรหนึ่งมาผสมหรือรวมกัน ซึ่งวิธีการรวมกันนี้มาจากข้อสมมติฐานบางประการว่าด้วยตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ การรวมตัวแปรประเภทนี้กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยใดวิจัยหนึ่งโดยเฉพาะ

2.1.2 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงทฤษฎี (The theoretical definition of an indicator) เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้โดยเลือกกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสภาวะหรือคุณลักษณะที่สนใจ แล้วจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรโดยกำหนดน้ำหนักของตัวแปรตามเหตุผลหรือพื้นฐานทฤษฎี เพื่อสังเคราะห์ตัวแปรขึ้นเป็นตัวบ่งชี้

2.1.3 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงประจักษ์ (The empirical definition of an indicator) เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปร การกำหนดน้ำหนักของตัวแปรโดยใช้วิธีการทางสถิติเป็นหลัก เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์จำแนก (discriminant analysis) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล (canonical correlation) เป็นต้น

2.2 ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ มีขั้นตอนที่ต้องพิจารณา 3 ขั้นตอน คือ (Johnstone 1981 อ้างถึงใน ญาดา มุมบ้านเซ่า 2546 : 48-49 ; ผดุงชัย ภู่พัฒน์ 2544 : 176-182 ; นงลักษณ์ วิรัชชัย 2545 : 37-46)

2.2.1 การคัดเลือกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของสิ่งที่มุ่งศึกษา

ขั้นตอนนี้ นักวิจัยต้องกำหนดส่วนประกอบ (components) หรือตัวแปรย่อย (component variables) โดยอาศัยความรู้จากทฤษฎี และประสบการณ์ ศึกษาตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ (relate) และ ตรง (relevant) กับตัวบ่งชี้ และตัดสินใจคัดเลือกตัวแปรย่อยเหล่านั้น ในการคัดเลือกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของสิ่งที่มุ่งศึกษา เป็นการนำตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมารวมกันสร้างเป็นตัวบ่งชี้ ด้วยการระบุคุณลักษณะของสิ่งที่มุ่งศึกษาอย่างชัดเจน โดยอาศัยข้อเสนอทางทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ หรือ การลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งควรพิจารณาคัดเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงกับสิ่งที่มุ่งศึกษา และหลีกเลี่ยงตัวแปรจำนวนมากที่มุ่งวัดคุณลักษณะเดียวกันหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูง และตัวแปรที่มีความคลาดเคลื่อนในการวัดมาก เพราะอาจจะทำให้มโนทัศน์ของสิ่งที่มุ่งศึกษามีความซับซ้อน และยากในการแปลความหมาย

2.2.2 การกำหนดวิธีการรวมตัวแปรหรือการสังเคราะห์ตัวแปร

ขั้นตอนนี้ นักวิจัยต้องศึกษาและตัดสินใจเลือกวิธีการรวมตัวแปรย่อยให้ได้ตัวบ่งชี้ ซึ่งมีด้วยกัน 2 วิธี คือ

1) การรวมเชิงบวก (additive) มีข้อตกลงเบื้องต้นคือ ความสำคัญของแต่ละตัวแปรมีความเท่าเทียมกัน สามารถทดแทนหรือชดเชยกันได้ โดยไม่ทำให้ค่าตัวบ่งชี้เปลี่ยนไป แสดงได้ดังสมการ

$$I = V_1 + V_2$$

เมื่อ I คือ ตัวบ่งชี้

V_1 คือ ค่าของตัวแปรที่ 1

V_2 คือ ค่าของตัวแปรที่ 2

การรวมตัวแปรด้วยวิธีนี้ มักจะมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระบบตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไป ว่าในเรื่องที่มุ่งศึกษานั้นมีความแตกต่างกันกี่หน่วย ซึ่งค่าของตัวแปรที่ได้จากสมการจะนำเสนอในรูปแบบสมการตามวิธีการรวมตัวแปร ดังนี้

(1) การสังเคราะห์ตัวแปรด้วยการหาค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) ของตัวแปร ดังสมการ

กรณีตัวแปรมีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

$$I = \frac{V_1 + V_2 + V_3 + \ldots + V_n}{n}$$

กรณีตัวแปรมีค่าน้ำหนักความสำคัญต่างกัน

$$I = \frac{W_1V_1 + W_2V_2 + W_3V_3 + \ldots + W_nV_n}{\sum W_i}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวแปร

$\sum W_i$ คือ ผลรวมของน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร n ตัว

(2) การสังเคราะห์ตัวแปรโดยการอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วนำมาจัดกลุ่มโดยอาศัยหลักเกณฑ์ทางสถิติ เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เขียนสมการได้ดังนี้

$$I = (W_1Z_1 + W_2Z_2 + W_3Z_3 + \ldots + W_nZ_n)$$

เมื่อ I คือ ค่าตัวบ่งชี้รวม

W คือ ค่าน้ำหนักตัวประกอบของตัวแปร

Z คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปร

จากการรวมตัวแปรทั้ง 2 วิธี จะเห็นว่า วิธีที่ (1) เป็นการรวมตัวแปรโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดน้ำหนักของตัวแปร โดยทั่วไปจะกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรแต่ละตัวเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ ซึ่งอาจจะได้จากการใช้แบบสอบถามอย่างง่าย ใช้เทคนิคเดลฟาย การสนทนากลุ่ม ส่วนในวิธีที่ (2) ไม่สามารถกำหนดน้ำหนักล่วงหน้าได้ก่อน ต้องใช้วิธีทางสถิติกำหนดน้ำหนักให้ตัวแปรแต่ละตัว

2) การรวมแบบทวีคูณ (multiplicative) มีข้อตกลงเบื้องต้นคือ การเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรหนึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของอีกตัวแปรหนึ่ง ไม่อาจทดแทนหรือชดเชยกันได้ ดังสมการ

$$I = V_1 . V_2$$

เมื่อ I คือ ตัวบ่งชี้

V_1 คือ ค่าของตัวแปรที่ 1

V_2 คือ ค่าของตัวแปรที่ 2

การรวมวิธีนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระบบตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไป ว่าระบบหนึ่งมีค่าตัวบ่งชี้สูงกว่าอีกระบบหนึ่งอยู่กี่เท่า หรือคิดเป็นร้อยละเท่าไร ค่าของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจากการรวมแบบทวีคูณ แสดงได้ดังสมการ

กรณีตัวแปรมีน้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

$$I = \sqrt[n]{V_1 \times V_2 \times V_3 \times ... \times V_n}$$

กรณีตัวแปรมีค่าน้ำหนักความสำคัญต่างกัน

$$I = \sqrt[n]{V_1^{W1} \times V_2^{w2} \times V_3^{w3} ... \times V^{wn}}$$

จาก 2 สมการข้างต้น เรียกว่า การหาค่าเฉลี่ยแบบทวีคูณ (geometric means) ซึ่งวิธีนี้ไม่นิยมใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ในการวิจัย

2.2.3 การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร สามารถทำได้ 2 วิธี คือ (ผดุงชัย ภู่พัฒน์ 2544 : 181-182)

1) การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรให้เท่ากัน (equal weight)

2) การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรให้ต่างกัน (differential weight) ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 3 วิธี ได้แก่

(1) วิธีการพิจารณาตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญ (expert judgment) เป็นการพิจารณาลงความเห็นในหมู่ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ต้องการศึกษานั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นนักวิจัย หรือนักวางแผนที่เกี่ยวข้อง โดยให้สมาชิกแต่ละคนเสนอค่าน้ำหนักของตัวแปร แล้วจึงพิจารณาหาข้อยุติด้วยการใช้ค่าเฉลี่ยหรือการอภิปรายลงความเห็น หรืออาจใช้แบบสอบถามเพื่อหาค่าร้อยละที่ผู้ตอบเห็นด้วยกับน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวแปรที่ระบุ

(2) วิธีวัดความสำคัญของตัวแปร (measure effort required) โดยพิจารณาจากเวลา (time taken) หรือค่าใช้จ่าย (cost) ของการกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้น

(3) วิธีการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical data) เป็นการใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวแปร โดยอาจใช้หลักการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) การวิเคราะห์จำแนก (discriminant analysis) หรือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล (canonical correlation analysis) เป็นต้น

3. การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้

3.1 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นต้องมีคุณสมบัติที่ดี ดังนี้ (ผดุงชัย ภู่พัฒน์ 2544 : 176-182 ; นงลักษณ์ วิรัชชัย 2545 : 45-46)

3.1.1 ตัวบ่งชี้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ สามารถบอกถึงสถานะและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงได้

3.1.2 ตัวบ่งชี้มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายของการใช้งาน

3.1.3 ตัวบ่งชี้มีคุณสมบัติของการวัด ได้แก่ มีความตรง (validity) คือ สะท้อนหรือชี้ให้เห็นถึงสภาวะในด้านต่าง ๆ ของสิ่งที่ต้องการวัด มีความเที่ยง (reliability) คือ ค่าที่ได้จากการวัดจะต้องมีความน่าเชื่อถือและคงที่ สำหรับการวัดหรือการประเมินซ้ำหลายครั้งในช่วงเวลาเดียวกัน มีความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง

3.1.4 ตัวบ่งชี้มีกฎเกณฑ์การวัดที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นทั่วไป และให้สารสนเทศเชิงปริมาณที่ใช้เปรียบเทียบกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างจังหวัด ระหว่างเขตในประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือการเปรียบเทียบระหว่างประเทศ

3.1.5 ตัวบ่งชี้มีความเชื่อถือได้และได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ในการวัดหรือประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.1.6 ตัวบ่งชี้มีความไวต่อความแตกต่าง (sensitive) คือ วัดความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

3.2 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ เป็นการตรวจสอบคุณภาพภายใต้แนวคิดทางทฤษฎี และการตรวจสอบด้วยวิธีการทางสถิติ เพื่อตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ในแต่ละขั้นตอน ดังนี้ (ผดุงชัย ภู่พัฒน์ 2544 : 183)

3.2.1 การตรวจสอบคุณภาพในเรื่องตัวแปรและการคัดเลือกตัวแปร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีคุณมากขึ้น ได้แก่ มีกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ชัดเจนในการวัดตัวแปร และ มีความเป็นตัวแทนของตัวแปรที่นิยามเชิงปฏิบัติการที่ถูกต้อง สอดคล้องกับเป้าหมายในการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ประโยชน์ รวมถึงลักษณะ ประเภท ระดับการวัดและการสร้างโมเดล และการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพในเรื่องของการรวมตัวแปร เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับเป้าหมายการนำไปใช้มากขึ้น โดยการศึกษาและพิจารณาวิธีการรวบรวมหรือ

การสังเคราะห์ตัวแปรแต่ละวิธี แต่ละเงื่อนไข และความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพในเรื่องการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร

โดยการเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับธรรมชาติของตัวแปร และเป้าหมายของการนำไปใช้ประโยชน์

นอกจากนี้ ในการพัฒนาตัวบ่งชี้บางครั้งอาจจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากเกิดความผิดพลาดในการเตรียมข้อมูลการคำนวณค่าของข้อมูล หรือเกิดจากกรอบแนวคิดในการพัฒนาตัวบ่งชี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ต้องการศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้ เพื่อนำผลการวัดเชิงประจักษ์มาตรวจสอบว่าสอดคล้องตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใช้วิธีเชิงทดลอง ใช้หลักการวิเคราะห์เชิงตรรกะ วิธีการศึกษาหาความสัมพันธ์ วิธีการวิเคราะห์ด้วยทฤษฎีสรุปอ้างอิง วิธีการเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีหลักฐานอยู่แล้ว วิธีเมทริกซ์ลักษณะหลากหลาย วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การประมวลการใช้คำและการให้ความหมายของนักวิชาการหรือนักวิจัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า “ตัวบ่งชี้” เนื่องจากปัจจุบันเป็นคำที่นิยมใช้กันในวงการศึกษาและนักวิชาการด้านการประเมิน โดยสรุปว่า “ตัวบ่งชี้ (indicator) หมายถึง ตัวแปรประกอบ หรือองค์ประกอบ ที่แสดงค่าหรือสารสนเทศเป็นตัวเลขหรือปริมาณ เพื่อบ่งบอกสภาพลักษณะใดลักษณะหนึ่งของสิ่งที่ต้องการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือที่ใดที่หนึ่ง”

2. การพัฒนาตัวบ่งชี้ มี 3 วิธี คือ 1) การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงปฏิบัติการ 2) การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงทฤษฎี และ 3) การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงประจักษ์ แต่ละวิธีมีขั้นตอนสำคัญที่ต้องดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการคัดเลือกตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของสิ่งที่มุ่งศึกษา ขั้นตอนการกำหนดวิธีการรวมตัวแปร และขั้นตอนการกำหนดน้ำหนักของตัวแปร ซึ่งการพิจารณาเลือกใช้วิธีการใดหรือการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กับค่าของตัวบ่งชี้ที่จะนำไปอธิบายหรือแปลความหมายของสิ่งที่ต้องการศึกษา

3. การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ เพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมีคุณสมบัติที่ดี ได้แก่ มีความทันสมัย มีความตรงตามจุดมุ่งหมายของการใช้งาน มีคุณสมบัติของการวัด มีความเป็นกลาง มีความเชื่อถือได้ และมีความไวต่อความแตกต่าง

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของสมรรถนะ

คำว่า "สมรรถนะ" มาจากคำภาษาอังกฤษ คือ competency ซึ่งนักวิชาการได้ให้คำแปลไว้แตกต่างกันออกไป เช่น แปลว่า "ขีดความสามารถ" หรือ "ศักยภาพ" หรือ "สมรรถนะ" หรือ "ความสามารถ" (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 254 5 ; สำนักงาน ก.พ. 2548 ; อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ 2548) โดยมีนักวิชาการที่ใช้คำว่าสมรรถนะเป็นคำแปลของ Competency ในงานวิชาการหลายเรื่อง เช่น บทความเรื่อง "ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหารยุคปฏิรูป" (เทื้อน ทองแก้ว 2545) บทความเรื่อง "สมรรถนะจำเป็นของผู้นำทางวิชาการ : การเรียนรู้ตลอดชีวิต" (อังศินันท์ อินทรกำแหง 2547) บทความเรื่อง "แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง" (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ 2547) รายงานการวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน" (รุ่งอรุณ เกศวหงส์ 2547) รายงานการวิจัยเรื่อง "สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลรัฐ" (พรกุล สุขสด 2546) และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามความหมายหรือคำจัดความไว้ ดังนี้

Boyatzis (Boyatzis 1982 อ้างถึงใน อังศินันท์ อินทรกำแหง และ ทัศนา ทองภักดี http://www.moe.go.th/wijai/thai103.pdf, 24 เมษายน 2551) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อประสิทธิผลของงานที่เหนือกว่า และสามารถนำสมรรถนะของบุคคลแต่ละตำแหน่งงานทั้งในแนวกว้างและแนวลึกมาใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมได้

Spencer and Spencer (Spencer and Spencer 1993 อ้างถึงใน เลิศชัย สกลเสาวภาคย์ 2550 : 12) ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) อุปนิสัย (trait) อัตตมโนทัศน์ (self-concept) ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Parry (Parry 1998 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 48) ได้นิยามสมรรถนะว่า คือ กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

ดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

McClelland (McClelland 1970 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 47) ได้ให้คำจำกัดความสมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2547 : 95) ได้ความหมายว่า สมรรถนะนั้นมีความหมายรวมถึงความรู้ ทักษะ คุณสมบัติ บุคลิกภาพ นิสัย และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 61) ได้นิยามว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ระหว่างที่ผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานออกจากผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

สำนักงาน ก.พ. (2548 : 59) ได้กำหนดความหมายของสมรรถนะว่า เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่น

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland (อ้างถึงใน ณรงค์วิทย์ แสนทอง 2547 (ก) : 257-258 ; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2547 : 47 ; อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ 2548 :22-23 ; สำนักงาน ก.พ. 2548) ได้อธิบายบุคลิกลักษณะของคนซึ่งเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ สามารถสังเกตได้ง่าย ได้แก่

2.1.1 ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องใช้ระยะเวลาฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

2.1.2 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น

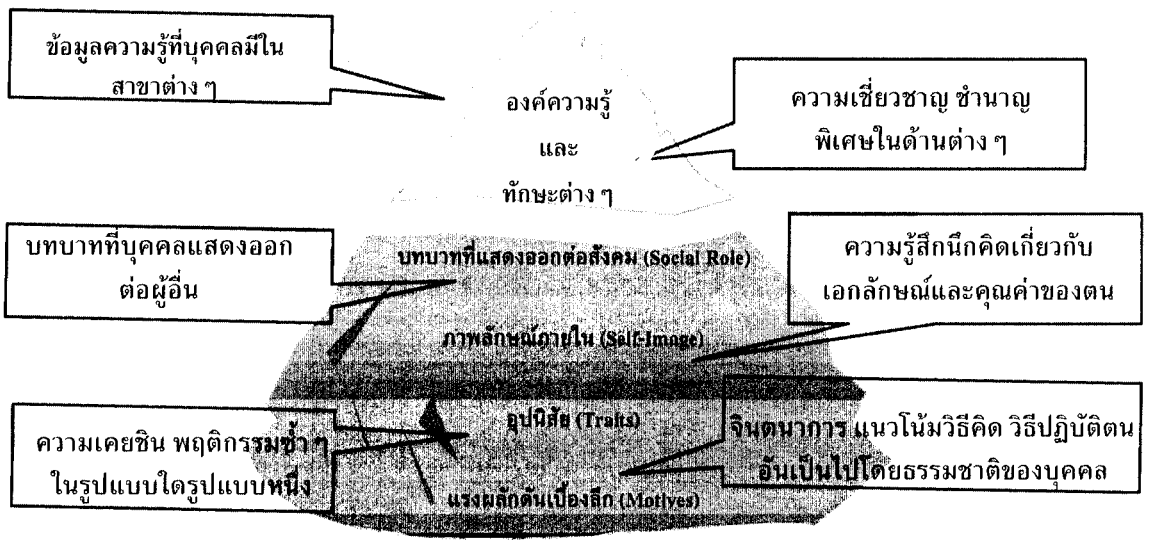
2.2 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่

2.2.1 บทบาททางสังคม (Social role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าได้เข้ามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

2.2.2 ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self image หรือ Self-concepts) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตน ได้แก่ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

2.2.3 อุปนิสัย (Traits) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เป็นความเคยชิน หรือพฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งของบุคคลนั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

2.2.4 แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ที่จะส่งผลกระทบต่อการกระทำ เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น เป็นคนที่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จหรือมุ่งผลสำเร็จ(achievement orientation) เมื่อกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา ซึ่งสามารถแสดงที่มาของสมรรถนะ ได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ที่มาของสมรรถนะ

3. ประโยชน์ของสมรรถนะ

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 71-74) และ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์(2548 : 36-38) ได้สรุปการนำสมรรถนะและการจัดทำรายละเอียดพฤติกรรมหรือพจนานุกรมความสามารถ (competency dictionary) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมีหลักสำคัญคือ ต้องให้คนที่มีสมรรถนะนั้นได้ทำงานตามสมรรถนะที่ตนถนัดหรือมีความสามารถ ได้มีโอกาสพัฒนาสมรรถนะของตนให้เต็มขีดความสามารถ ได้คำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน ซึ่งการนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถทำได้หลายประการ ดังนี้

3.1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) เป็นการเตรียมการให้องค์การมีบุคลากรที่ต้องมีศักยภาพ สมรรถนะ ตามที่ควรจะเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การ ซึ่งการมีสมรรถนะจะทำให้ทราบว่าในองค์การมีบุคลากรที่มีสมรรถนะใดบ้าง และต้องเตรียมคนที่มีสมรรถนะอย่างไรให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

3.2 การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (Job evaluation and wage and salary administration) การนำสมรรถนะมาเป็นปัจจัยในการกำหนดค่างาน โดยใช้วิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก คือ Hay guide chart ซึ่งมี Guide Chart ตัวแปรใน Guide Chart ก็มีลักษณะของสมรรถนะอยู่ซึ่งสามารถนำมาปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม สำหรับการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน โดยการจ่ายเงินเดือนตามสมรรถนะ (pay for competence) เป็นการจ่ายเงินตามสมรรถนะและศักยภาพของแต่ละคน โดยนำผลจากการประเมินความสามารถของพนักงานมาใช้ในการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถที่ถูกประเมิน คนที่มีศักยภาพมากและได้ใช้สมรรถนะนั้น ๆ ในการทำงานต่าง ๆ ให้องค์การมาก ก็ควรจะได้รับค่าตอบแทนมาก

3.3 การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and selection) หากเป็นการสรรหาภายในก็ควรจะมีการวัดสมรรถนะของพนักงานที่จะได้รับการสรรหา ว่ามีสมรรถนะที่เหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ต้องการสรรหาหรือไม่ เช่นเดียวกับการคัดเลือกพนักงานใหม่ที่ต้องเลือกพนักงานที่มีสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน ใช้เป็นเครื่องมือในการตั้งคำถาม โดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่กำหนด ทำให้การสัมภาษณ์มีกรอบหรือขอบเขตที่ชัดเจนทำให้ผู้สัมภาษณ์สามารถคัดเลือกคนที่มีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ต้องการ

3.4 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development) โดยองค์กรต้องมีแนวทางที่ชัดเจนที่จะพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้เต็มขีดสุดของแต่ละคน ซึ่งการที่องค์การได้มีการประเมินพนักงานจากสมรรถนะและนำมาเปรียบเทียบกับ benchmark ที่พนักงานในตำแหน่งนั้น ๆ ควรจะมี หากพนักงานแสดงพฤติกรรมไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จำเป็นต้องได้รับ

การพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถที่ยังขาดอยู่ให้พัฒนาขึ้น ทำให้องค์การทราบความจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นอย่างดี และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาการฝึกอบรม ทำให้มีกรอบแนวทางในการจัดอบรมที่เหมาะสมและตอบสนองต่อพฤติกรรมที่ต้องการหลังจากการพัฒนาแล้ว สามารถเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างกลุ่มที่ได้รับการอบรมกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม ทำให้ทราบประสิทธิผลของการฝึกอบรมอันเป็นการประเมินผลโครงการฝึกอบรมได้อีกวิธีการหนึ่ง

3.5 การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (Career planning and succession planning) หากองค์กรมีการวางเส้นทางอาชีพ (career path) ต้องวางแผนว่าในแต่ละเส้นทางที่คนแต่ละคนจะก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนั้น ต้องมีสมรรถนะใดบ้าง องค์กรจะช่วยเหลือพัฒนาสมรรถนะของแต่ละคนให้เติบโตกันได้อย่างไร และคนเหล่านั้นจะสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างไร ส่วนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ต้องทราบว่าในแต่ละตำแหน่งที่จะมีการสืบทอดตำแหน่งต้องมีการพัฒนาสมรรนถะอย่างไร

3.6 การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงานต้องส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ การวางแผนผลการปฏิบัติงาน (performance planning) การสั่งสอนและจัดการผลการปฏิบัติงาน (coach/manage performance) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อมีพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นอย่างชัดเจนทำให้ผู้ประเมินประเมินได้ว่าบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่กำหนดขึ้นบ่อยครั้งเพียงใด โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคนให้เหมาะสมกับงานและความสามารถหรือสมรรถนะที่แต่ละคนมี แต่ต้องมีเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในระหว่างการทำงาน หากคนที่มีสมรรถนะไม่พอต้องมีการพัฒนา มีการจัดการ การช่วยเหลือ ให้มีสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานนั้น ๆ ตามความเหมาะสม จนถึงขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์สุดท้ายแล้ว ยังต้องพิจารณาว่าคน ๆนั้น ได้ทุ่มเทใช้สมรรถนะในการทำงานมากน้อยแค่ไหนด้วย

3.7 การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลิกจ้าง (Rotation promotion and termination) ซึ่งหากทราบสมรรถนะของแต่ละคนและสมรรถนะของแต่ละตำแหน่งแล้ว จะช่วยให้การโยกย้ายหรือการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเลิกจ้างหากคน ๆ นั้นไม่สามารถทำงานได้ หรือมีศักยภาพไม่เพียงพอและสมรรถนะนั้น ๆ ไม่อาจพัฒนาได้ แต่โดยหลักแล้ว แนวความคิดของสมรรถนะจะพัฒนาคนไปตามสมรรถนะให้คนได้ทำงานตามสมรรถนะของตน

4. การกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

4.1 ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการได้หลายวิธี ได้แก่

4.1.1 การวิเคราะห์ความสามารถประจำตำแหน่งงาน (Job competency) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง 2547 : 29)

1) กำหนดแนวทางในการเก็บข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล หรือการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม

2) ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ การจดบันทึก การบันทึกเทป การสังเกตการทำงานจริง

3) วิเคราะห์สมรรถนะเบื้องต้น ได้แก่ การกำหนดโมเดลสมรรถนะ (competency model) จากข้อมูลที่ได้

4) ตรวจสอบความถูกต้อง ได้แก่ การตรวจสอบคนที่มีผลงานดี การตรวจสอบกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่งนี้

5) สรุปสมรรถนะขั้นสุดท้าย ได้แก่ การตัดสมรรถนะบางตัวที่มีข้อมูลสนับสนุนน้อยออก การปรับหรือเพิ่มสมรรถนะบางตัว การสรุปร่วมกัน

4.1.2 การกำหนดสมรรถนะ โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ (Subject matter expert) (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ 2547 : 64-66) ซึ่งอาจจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ จริง ๆ หรือผู้ที่ชำนาญในงานที่ใกล้เคียง โดยใช้แบบประเมิน หรือการสัมภาษณ์ร่วมกันด้วย การใช้ผู้เชี่ยวชาญในการให้ความเห็นนี้ สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การประชุมร่วมกัน การระดมสมอง (brainstorming) การใช้ nominal group technique หรือการใช้เทคนิคเดลฟาย หลักสำคัญของการใช้ผู้เชี่ยวชาญในการหาสมรรถนะ คือ ต้องเกิดฉันทามติในหมู่ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งค่าสถิติบางค่าสามารถที่จะเป็นดัชนีชี้วัดได้ เรียกว่า ควรจะมี interrater/interjudge reliability อันได้แก่ การคำนวณค่า interclass correlation หรือสำหรับเทคนิคเดลฟายจะพิจารณาจาก interquartile range เป็นต้น วิธีการนี้มีข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

1) ข้อดี

(1) ทำให้ได้รับการยอมรับจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการทำวิจัยกับบุคลากรในองค์การ

(2) สามารถนำไปใช้กับตำแหน่งงานหรืองานที่ไม่เคยมีการกำหนดสมรรถนะหรืองานที่ไม่เคยมีมาก่อนเลยได้

(3) เป็นวิธีการเบื้องต้นที่ดีก่อนใช้วิธีการอื่น ๆ

(4) มีค่าใช้จ่ายและเวลาไม่มากนัก

2) ข้อเสีย

(1) ไม่มีการพิสูจน์ และตรวจความตรงของสมรรถนะให้ชัดเจน

(2) การขอความร่วมมือจากคนหลายฝ่ายเป็นเรื่องที่อาจจะยุ่งยากและออกแรงเยอะพอสมควร

(3) ค่าสถิติที่แสดงความสอดคล้องกันของความเห็นผู้เชี่ยวชาญที่สูงอาจไม่ได้ชี้ให้เห็นความตรง เพราะอาจเป็นเพียงการร่วมหลงผิดของคนหลาย ๆ คน ก็ได้

4.2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.2.1 โมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน โดยได้กำหนดคำจำกัดความ มีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงาน ก.พ. 2548 : 93-143)

1) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้ อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

(2) การบริการที่ดี (service mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

(4) จริยธรรม (integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

(5) ความร่วมแรงร่วมใจ (teamwork) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน มีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

(1) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking) หมายถึง การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆได้

(2) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking) หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆจากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนานาทัศนะ

(3) การพัฒนาศักยภาพคน (caring and developing others) หมายถึง ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

(4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable) หมายถึง เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดย อาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติเป็นสำคัญ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่นี้อาจรวมถึงการ “ออกคำสั่ง” ซึ่งมีตั้งแต่ระดับสั่งงานปรกติทั่วไป จนถึงระดับการจัดการขั้นเด็ดขาดกับผู้ฝ่าฝืน

(5) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking) หมายถึง ความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราว ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปมปริศนา โดยซักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

(6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (cultural sensitivity) หมายถึง ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้เพื่อสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพต่างวัฒนธรรมเพื่อมิตรไมตรี และความร่วมมืออันดีระหว่างราชอาณาจักรไทยและนานาประเทศ

(7) ความเข้าใจผู้อื่น (interpersonal understanding) หมายถึง ความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง ตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

(8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational awareness) หมายถึง ความเข้าใจและความสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระแสอำนาจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ ตลอดจนเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อุบัติขึ้น จะมีผลต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่

(9) การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness) หมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่

(10) ความถูกต้องของงาน (concern for order) หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ

(11) ความมั่นใจในตนเอง (self confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ ตลอดจนวิจารณญาณการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

(12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายความรวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป

(13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing) หมายถึง ความตั้งใจที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ ตลอดจนการชักจูง หว่านล้อม โน้มน้าว บุคคลอื่น และทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตน

(14) สภาวะผู้นำ (leadership) หมายถึง ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน ปกครอง รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

(15) สุนทรียภาพทางศิลปะ (aesthetic quality) หมายถึง ความซาบซึ้งในอรรถรสของงานศิลป์ประกอบกับการเล็งเห็นคุณค่าของงานเหล่านั้น ในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลป์ของตน

(16) วิสัยทัศน์ (visioning) หมายถึง ความสามารถให้ทิศทางที่ชัดเจนและก่อความร่วมแรงร่วมใจในหมู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำพางานภาครัฐไปสู่จุดหมายร่วมกัน

(17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (strategic orientation) หมายถึง ความเข้าใจกลยุทธ์ภาครัฐและสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานตนได้ โดยความสามารถในการประยุกต์นี้ รวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ ถึงทิศทางระบบราชการในอนาคต ตลอดจนผลกระทบของสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศที่เกิดขึ้น

(18) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (change leadership) หมายถึง ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันกลุ่มคนให้เกิดความต้องการจะปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ภาครัฐ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

(19) การควบคุมตนเอง (self control) หมายถึง การระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม เผชิญความไม่เป็นมิตร หรือทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

(20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (empowering others) หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น ดังนั้นจึงมอบหมายอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบให้เพื่อให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน

4.2.2 สำนักงาน ก.พ. (2548) ได้แบ่งกลุ่มงานในระบบราชการพลเรือน และกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มบริหาร (senior executive)
   (1) วิสัยทัศน์ (visioning)
   (2) การควบคุมตนเอง (self control)
   (3) การให้อำนาจผู้อื่นๆ (empowering others)
   (4) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (strategic orientation)
   (5) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (change leadership)
2) กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทั่วไป (general supporting)
   (1) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)

(2) ความถูกต้องของงาน (concern for order)

(3) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)

3) กลุ่มงานให้คำปรึกษา (advisory)

(1) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)

(2) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational)

(3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)

4) กลุ่มงานปกครอง

(1) การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness)

(2) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)

(3) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational)

5) กลุ่มงานนโยบายและแผน (policy and planning)

(1) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)

(2) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)

(3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)

6) กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (research)

(1) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)

(2) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)

(3) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)

7) กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (technical support)

(1) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)

(2) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)

(3) ความถูกต้องของงาน (concern for order)

8) กลุ่มงานออกแบบเพื่อการพัฒนา (developmental design)

(1) การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness)

(2) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)

(3) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)

9) กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (intelligence)

(1) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)

(2) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)

(3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)

10) กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
    (1) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)
    (2) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (cultural sensitivity)
    (3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)
11) กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิการ (caring service)
    (1) การพัฒนาศักยภาพคน (caring and development others)
    (2) การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness)
    (3) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)
12) กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (technical service)
    (1) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)
    (2) ความถูกต้องของงาน (concern for order)
    (3) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)
13) กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (public communication and promotion)
    (1) ความมั่นใจในตนเอง (self confidence)
    (2) ความถูกต้องของงาน (concern for order)
    (3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)
14) กลุ่มงานเสริมสร้างความรู้ (public education)
    (1) ความเข้าใจผู้อื่น (interpersonal understanding)
    (2) การพัฒนาศักยภาพคน (caring and development others)
    (3) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication and influencing)
15) กลุ่มงานเอกสาราชการและทะเบียน (registration and record)
    (1) ความถูกต้องของงาน (concern for order)
    (2) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)
    (3) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable)
16) กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (enforcement)
    (1) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable)
    (2) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)
    (3) การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)
17) กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (cultural service)
    (1) สุนทรียภาพทางศิลปะ (aesthetic quality)

(2) การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness)

(3) ความมั่นใจในตนเอง (self confidence)

18) กลุ่มงานอนุรักษ์ (conservation)

(1) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)

(2) การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)

(3) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable)

4.2.3 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดสมรรถนะข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการไว้ (http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm, 1 เมษายน 2550) ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (core competency) จำนวน 8 สมรรถนะ ดังนี้

(1) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational awareness) หมายถึง ความเข้าใจและความสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระแสอำนาจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถคาดการณ์ได้ว่า นโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ ตลอดจนเหตุการณ์หรือสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่

(2) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (experience) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

(3) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) หมายถึง การแสดงออกถึงการยอมรับความคิดเห็นหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ และความสามารถนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

(4) ความร่วมแรงร่วมใจ (teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และมีความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับสมาชิกในทีม

(5) คุณธรรม จริยธรรม (moral and integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลัก

แนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

(6) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายความรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่อยากโดดเด่น และท้าทาย

(7) จิตมุ่งบริการ (service mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและหน่วยงานภาครัฐ-เอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

(8) มนุษยสัมพันธ์ (human relation) หมายถึง ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การเพื่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกันและเพื่อผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ทั้งในระดับบุคคลหน่วยงานและองค์การ

2) สมรรถนะในงาน (functional competency) แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

(1) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal) จำนวน 5 สมรรถนะ ดังนี้

ก. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (innovation) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอแนวคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในระดับบุคคล หน่วยงานและระดับองค์การ

ข. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ และกลุ่มคนที่หลากหลายในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป

ค. จิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี (officer awareness) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานราชการตามแนวทางในวิชาชีพของตนเอง โดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ง. ซื่อสัตย์สุจริต (honesty) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเคร่งครัดและมีความซื่อสัตย์สุจริต โดยประพฤติตนตาม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

จ. การพัฒนาตนเอง (self development) หมายถึง การพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ บุคลิกภาพ และอื่น ๆ รวมทั้งการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงตนเองและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง หน่วยงานและองค์การ

(2) ด้านความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่ (role competency) จำนวน 5 สมรรถนะ ดังนี้

ก. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information communication technology) หมายถึง มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารและการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายและภารกิจขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ทักษะการวิเคราะห์เชิงระบบ (systematic analysis skill) หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ฯลฯ โดยการจำแนกประเด็นเป็นส่วนย่อย ๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบ เปรียบเทียบในเชิงเหตุและผลของประเด็นต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

ง. ทักษะการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการกำหนดรูปแบบ วิธีการและขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การ รวมทั้งการถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจถึงระบบและขั้นตอน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดเป้าหมาย ปัจจัยความสำเร็จและตัวชี้วัดของงาน หน่วยงาน และองค์การเป็นสำคัญ

จ. ทักษะและความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่ (role expertise) หมายถึง มีความรู้อย่างแท้จริงในเรื่องที่ทำ รู้หลักวิชาการ รู้เหตุผล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และสามารถคาดคะเนเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุผิดปกติเกิดขึ้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน้าที่สามารถจัดระบบงานได้อย่างเหมาะสม ทันต่อเหตุการณ์และสภาพแวดล้อม

ฉ. ความรู้และทักษะการนำนโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (translating policy and strategy to action) หมายถึง มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์นโยบายและยุทธศาสตร์ภาครัฐสู่การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักการหรือแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และสามารถประเมินผลการนำนโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

(3) ด้านการเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร จำนวน 5 สมรรถนะ ดังนี้

ก. วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการทำงาน (vision and strategy) หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์และกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางกลยุทธ์ของงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หน่วยงานและองค์การ ก่อให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการนำพาองค์การไปสู่จุดหมายเดียวกัน

ข. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development) หมายถึง ความมุ่งมั่นในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนทรัพยากรบุคคลให้ได้รับการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

ค. การให้คำปรึกษา (consultant) หมายถึง การทำความเข้าใจในความต้องการหรือความคาดหวังในปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ แนวทาง และทางเลือก ในการปฏิบัติงานแก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ง. การประชาสัมพันธ์องค์กร (public relationship) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในความรับผิดชอบขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

ฉ. การจัดการความรู้ (knowledge management) หมายถึง ความสามารถในการค้นหารวบรวมความรู้จากการปฏิบัติ ประสบการณ์การทำงาน เจตคติ และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กร

4.2.4 ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 94-133) ได้สรุปรายการความสามารถของบุคคลโดยการประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออกพร้อมอธิบายความหมาย ดังนี้

1) ความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) หมายถึง การจัดทำข้อมูลและการปฏิบัติงานใด ๆ ให้ถูกต้องโดยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2) แรงจูงใจใฝ่สำเร็จ (achievement motivation) หมายถึง มีความตั้งใจและความมุ่งมั่นภายในที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด

3) การปรับตัว (adaptability) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันได้โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

4) ความคิดเชิงวิเคราะห์ (analytical thinking) หมายถึง ความเข้าใจที่มาสาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของข้อมูลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการเชื่อมโยงบุคคล เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

5) ความละเอียดรอบคอบ (attention to details) หมายถึง การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกแง่มุมอย่างต่อเนื่อง และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน

6) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) หมายถึง การนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จ

7) การทำให้กระจ่าง (clarifying) หมายถึง การอธิบายและชี้แจงรายละเอียดของงาน ขั้นตอนและวิธีการในการทำงาน รวมทั้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมฟังได้อย่างเข้าใจและเห็นภาพ

8) การสอนแนะ (coaching) หมายถึง การชี้แจงและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในทีมเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้น

9) การให้คำปรึกษา (consulting) หมายถึง ความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริง รวมทั้งการให้คำแนะนำและแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

10) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) หมายถึง การออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงแนวคิด วิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (continuous leaning) หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

12) การให้ความร่วมมือ (cooperation) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

13) ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) หมายถึง การคิดหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

14) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (customer orientation) หมายถึง การค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

15) การตัดสินใจ (decision making) หมายถึง การประเมินสถานการณ์และข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนพิจารณาแนวทางเลือกที่เหมาะสมสถานการณ์นั้น ๆ

16) การมอบหมายงาน (delegation) หมายถึง การกระจายงานและความรับผิดชอบไปสู่สมาชิกภายในและภายนอกทีมงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของเวลา ปริมาณงาน และความสามารถของผู้รับมอบงาน

17) ความกระตือรือร้น (energetic) หมายถึง ความตื่นตัวและขวนขวายที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ และความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการกระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกตื่นตัวในการทำงาน

18) ความอดทน (endurable) หมายถึง การอดทน อดกลั้นต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสภาพแวดล้อมที่กดดัน และยึดถือเอาเป้าหมายจากความสำเร็จของงานเป็นที่ตั้ง โดยไม่เกิดความย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

19) การดำเนินการ (facilitation) หมายถึง การนำและชี้แนะแนวทางให้กับกลุ่มหรือทีมงานในการร่วมคิดแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน การระดมสมองเพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุปจากการอธิปรายหรือประชุมร่วมกัน

20) ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง การปรับเปลี่ยนแผนงาน วิธีการทำงาน และการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล เวลา สถานที่และสถานการณ์ต่าง ๆ

21) การติดตามงาน (follow up) หมายถึง การกำหนดวิธีการ แหล่งข้อมูลและความถี่ในการติดตามงาน รวมทั้งการกระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนการแจ้งผลความก้าวหน้าของงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

22) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (gathering and analyzing data) หมายถึง การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเหตุผล

23) มนุษยสัมพันธ์ (human relations) หมายถึง การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทาย การสนับสนุนและช่วยเหลือ การรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการให้เกียรติบุคคลอื่น

24) การทำงานได้ด้วยตนเอง (independent) หมายถึง ความสามารถในการบริหารงาน และการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยแนวคิดหรือคำแนะนำจากบุคคลอื่น ๆ

25) การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (influencing) หมายถึง การใช้ความสามารถในโน้มน้าวชักจูง และจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมของผู้อื่นให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

26) ความคิดริเริ่ม (initiative) หมายถึง การนำเสนอแนวคิด วิธีการ และขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ ในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

27) ภาวะผู้นำ (leadership) หมายถึง กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยสามารถหาข้อมูลและเหตุผลต่าง ๆ มาสนับสนุน รวมทั้งกล้ารับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ตลอดจนสามารถโน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามหรือมีความคิดเห็นคล้อยตามได้

28) การรับฟัง (listening) หมายถึง การรับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้อื่นอย่างตั้งใจและเต็มใจ รวมทั้งการไม่พูดสอดแทรกและขัดจังหวะในระหว่างการพูด

29) แรงจูงใจ (motivation) หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการและสิ่งที่คาดหวังของแต่ละคน โดยการเลือกใช้สิ่งจูงใจหรือการหาวิธีและเทคนิคต่าง ๆ ในการจูงใจและเสริมแรงบวกเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

30) ทักษะการเจรจาต่อรอง (negotiation skill) หมายถึง การหาเหตุผลมาสนับสนุน และกำหนดทางเลือกในการต่อรองผลประโยชน์เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย

31) การสื่อสารด้วยวาจา (oral communication) หมายถึง การสื่อสารโดยการใช้คำพูดในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน รวมทั้งการแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง

32) การวางแผนงาน (planning) หมายถึง การกำหนดแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งการกำหนดช่วงเวลาที่จะดำเนินการทรัพยากรที่นำมาใช้ตลอดจนการกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

33) ทักษะการนำเสนอ (presentation skill) หมายถึง การอธิบายและชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวิธีการและการแสดงออกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง ตลอดจนการประเมินผลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

34) การจัดลำดับความสำคัญของงาน (prioritization) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับงานที่หลากหลายทั้งที่เป็นงานประจำ และงานโครงการให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

35) การแก้ไขปัญหา (problem solving) หมายถึง การระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา รวมทั้งหาแนวทางเลือกและพิจารณาทางเลือกในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

36) ความมั่นใจในตนเอง (self confidence) หมายถึง ความเชื่อมั่นในความคิด การกระทำ และคำพูดที่แสดงออกมาในสถานการณ์หรือต่อบุคคลที่อยู่ในกลุ่มและระดับที่แตกต่างกัน โดยมีข้อมูลและ/หรือเหตุผลมาสนับสนุนเสมอ

37) ความมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์ (strategic acumen) หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์หรือปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งกำหนดและปรับเปลี่ยนแผนงาน และกลวิธีในการทำงานไว้ล่วงหน้า เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

38) ความอดทนต่อสภาวะความเครียด (stress tolerance) หมายถึง การทำงานภายใต้แผนงาน ทรัพยากร และระยะเวลาที่จำกัดได้สำเร็จ รวมทั้งการควบคุมปฏิกิริยาและสภาวะอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับภาวะความเครียดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม

39) การทำงานเป็นทีม (teamwork) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ให้เกียรติผู้นำและสมาชิกทีมงานเพื่อนำทีมไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

40) ความรู้ในสายวิชาชีพ (technical knowledge) หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระบบหรือขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้

4.2.5 Spencer and Spencer (อ้างถึงใน จรัมพร ประถมบูรณ์ http://www.frda.or.th/competency_2.html, 14 สิงหาคม 2548) ได้นำเสนอสมรรถนะกลุ่มต่าง ๆ รวม 6 กลุ่ม ได้แก่

1) สมรรถนะกลุ่มที่ 1 การกระทำ และสัมฤทธิ์ผล (achievement and action) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement orientation)

(2) การเอาใจใส่ต่อระเบียบคุณภาพ และความถูกต้อง (concern for order quality and accuracy)

(3) ความคิดริเริ่ม (initiative)

(4) การแสวงหาข่าวสาร (information seeking)

2) สมรรถนะกลุ่มที่ 2 การบริการคนอื่นและการช่วยเหลือ (helping and human service) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความเข้าใจด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal understanding)

(2) การมุ่งสู่บริการลูกค้า (customer service orientation)

3) สมรรถนะกลุ่มที่ 3 การใช้อิทธิพลและผลกระทบ (impact and influence) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

(1) การใช้อิทธิพล และผลกระทบ (impact and influence)

(2) การตระหนักถึงองค์กร (organizational awareness)

(3) การสร้างสัมพันธภาพ (relational building)

4) สมรรถนะกลุ่มที่ 4 การบริหารจัดการ (managerial) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

(1) การมุ่งพัฒนาคนอื่น (developing others)

(2) การชี้นำ : การใช้อำนาจที่มีอยู่ตำแหน่งและการยืนกราน (directiveness : assertiveness and use of position power)

(3) การให้ความร่วมมือและทำงานเป็นกลุ่ม (teamwork and cooperation)

(4) ภาวะการเป็นผู้นำกลุ่ม (team leadership)

5) สมรรถนะกลุ่มที่ 5 การรู้คิด (cognitive) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

(1) การคิดเชิงวิเคราะห์ (analytical thinking)

(2) การคิดรวบยอด (conceptual thinking)

6) สมรรถนะกลุ่มที่ 6 ประสิทธิผลส่วนตน (personal effectiveness) ประกอบด้วยสมรรถนะต่าง ๆ ดังนี้

(1) การควบคุมตนเอง (self - control)

(2) ความมั่นใจในตนเอง (self confidence)

(3) ความยืดหยุ่น (flexibility)

(4) ความมุ่งมั่นต่อองค์กร (organizational commitment)

4.2.6 จรัมพร ประถมบูรณ์ (http://www.frda.or.th/competency_2.html, 14 สิงหาคม 2548) ได้สรุปสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (functional competency) ของข้าราชการศาลปกครองกลุ่มงานสนับสนุน 22 กลุ่มงาน ได้แก่

1) งานเลขานุการผู้บริหาร มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้ในระเบียบงานสารบรรณและสารบรรณอัตโนมัติ

(2) ทักษะในการตัดสินใจและมีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

(3) มีความสามารถในการวางตัวได้ถูกกาลเทศะ

2) งานตรวจสอบภายใน มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) การตรวจสอบภายใน

(2) ทักษะในการให้คำปรึกษา

3) งานนโยบายและแผน มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงบประมาณและที่เกี่ยวข้อง

(2) ทักษะการบริหารงานเชิงกลยุทธ์

(3) ทักษะในการวิเคราะห์

(4) ทักษะการติดตามและประเมิน

(5) ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล

(6) ทักษะในการทำงานวิจัย

(7) ทักษะในการสื่อสารให้คำปรึกษาแนะนำ

4) งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

(2) ความรู้ความเข้าใจหลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

(3) การรักษาความลับ

(4) ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

(5) ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

(6) การประยุกต์ใช้กฎหมาย

(7) การให้คำปรึกษาด้านวินัย

(8) ทักษะในการสอบสวนและการเขียนสำนวน

(9) ความละเอียดรอบคอบ

(10) ความรู้ระบบข้อมูลทะเบียนประวัติบุคคล

(11) ความรู้ในระบบสิทธิประโยชน์

(12) ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์โครงสร้างอัตรากำลังคน

(13) ทักษะการเขียนรายงานการประชุมเพื่อการประเมินบุคคล

(14) ความรู้เกี่ยวกับการประเมินบุคคล

(15) ความรู้เกี่ยวกับการสรรหาบุคคล

5) งานพัฒนาบุคลากร มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้การวางแผนแม่บทการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

(2) ทักษะในการสร้างหลักสูตร

(3) ความรู้ และทักษะในการวางแผนการใช้สื่อเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับหลักสูตร

(4) การดำเนินการฝึกอบรม

(5) ทักษะการประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม

6) เทคโนโลยีการฝึกอบรม (งานโสตทัศนศึกษา) มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ออกแบบสื่อและผลิตงานศิลป์

(2) ติดตั้ง ตรวจสอบ ควบคุมระบบโสตทัศนูปกรณ์

(3) ติดตั้ง ตรวจสอบ ควบคุมระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ

(4) จัดทำระบบ e-learning

(5) การดูแลรักษาและสรรหาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

(6) ความรู้และทักษะในการวางแผนการใช้สื่อเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับหลักสูตร

7) งานประชาสัมพันธ์ มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร

(2) ความรู้ด้านประชาสัมพันธ์

(3) ทักษะการใช้ภาษา

(4) ความรู้ด้านวารสารศาสตร์สื่อสารมวลชน

(5) ความคิดสร้างสรรค์

(6) ความสามารถในการปรับตัว

(7) ทักษะในการสื่อสาร

(8) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

8) งานห้องสมุดกฎหมายมหาชน มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความสามารถด้านการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ

(2) ความสามารถด้านงานเทคนิคห้องสมุด

(3) ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารนิเทศ

(4) ทักษะในการให้คำปรึกษาระบบงานห้องสมุด

(5) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

(6) ทักษะในการให้บริการสารนิเทศ

9) งานวิเทศสัมพันธ์ มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

(1) ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ

(2) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(3) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(4) ความรู้ด้านการต่างประเทศและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

(5) ความสนใจในข้อมูลประกอบการเดินทาง

5. ข้อพึงระวังและข้อควรปฏิบัติในการนำสมรรถนะไปใช้

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 64-66) ได้นำเสนอข้อพึงระวังและข้อควรปฏิบัติในการนำสมรรถนะไปใช้ในองค์การ ดังนี้

5.1 หลักการกำหนดสมรรถนะ ควรจะต้องเป็นไปโดยมีทฤษฎี หลักเหตุผล มารองรับ และต้องเกี่ยวข้องกับงาน (job related) และมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) กับผลการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งก็คือ หากเลือกคนที่มีสมรรถนะนั้น ๆ แล้ว สามารถทำให้คนที่ได้รับการคัดเลือกสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นได้อย่างดี

5.2 การตรวจสอบความตรงของสมรรถนะ การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ต้องได้รับการตรวจความตรงว่าสมรรถนะที่กำหนดมามีความตรง และการตรวจความตรงที่ควรทำอย่างยิ่ง คือ ความตรงเชิงพยากรณ์ (predictive validity) นั่นคือ เมื่อมีการวัดสมรรถนะนั้น ๆ ไปสักระยะเวลาหนึ่งแล้ว และได้มาทำงานจริง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานหรือไม่ หรือสมรรถนะนั้น จำแนกออกระหว่างคนที่ทำงานได้ดีมากกับคนที่ทำงานได้โดยเฉลี่ยหรือไม่ หากไม่สามารถทำได้เช่นนี้ก็อาจจะทำเพียงความตรงร่วมสมัย (concurrent validity) คือ วัดทั้งสมรรถนะและตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงานในเวลาเดียวกัน ว่ามีสหสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

5.3 การวัดสมรรถนะ ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ประการหนึ่งในการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้งาน คือ ไม่สามารถจะวัดได้หากมีการกำหนดสมรรถนะได้ โดยสมรรถนะจะนำมาใช้ประโยชน์ได้จะต้องสามารถวัดได้ และต้องวัดได้อย่างมีคุณภาพด้วย เช่น มีความเที่ยง มี

ความตรง หากไม่สามารถทำได้ จะทำให้องค์การนำประโยชน์จากสมรรถนะไปใช้งานในกระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้น้อยมาก

5.4 การใช้สมรรถนะ องค์การควรนำมาใช้ให้ครบทั้งกระบวนการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามสมรรถนะที่แต่ละคนมี ต้องใช้ให้เหมาะกับงานและสมรรถนะของแต่ละคน รวมทั้งให้แต่ละคนได้แสดงและพัฒนาสมรรถนะที่มีอยู่ภายในตนออกมาได้อย่างเต็มที่ และใช้ให้ครบทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก การตีค่างาน การบริหารค่าจ้างเงินเดือน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และอื่น ๆ

5.5 วิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร องค์การที่นำสมรรถนะมาใช้ต้องมีวิธีการพัฒนาสมรรถนะของแต่ละคนที่ชัดเจน โดยเฉพาะควรทำกับสมรรถนะที่สามารถพัฒนาได้โดยง่ายก่อน องค์การควรมีการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคล (individual development plan) ซึ่งนอกจากจะทำให้องค์การมีแผนการและทิศทางในการพัฒนาคนที่ชัดเจนแล้ว ยังทำให้พนักงานแต่ละคนทราบจุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และมีประโยชน์ในการให้แต่ละคนได้มีความรู้สึกอย่างที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์การ โดยที่คนแต่ละคนได้มีโอกาสเติบโตไปพร้อมกับการเติบโตขององค์การได้

นอกจากข้างต้นแล้ว เมื่อองค์การนำสมรรถนะมาใช้งานจริงต้องสามารถที่จะคำนวณเป็นเงินที่องค์การควรจะได้รับ หรือทางเศรษฐศาสตร์ อาจเรียกว่า อรรถประโยชน์ (utility) หรือการคำนวณทุนมนุษย์ (human capital) และองค์การต้องมีการทบทวนสมรรถนะ (competency review) อยู่อย่างสม่ำเสมอว่าสมรรถนะที่ได้มายังคงใช้ได้ดีหรือไม่ และยังมีความตรงที่จะสามารถแยกคนที่ทำงานได้ดีมากกับคนที่ทำงานได้โดยเฉลี่ยออกจากกันได้หรือไม่

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การแปลความหมายและการให้คำจำกัดความคำว่าสมรรถนะของนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่าน ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า "สมรรถนะ" ในการแปลความหมายของคำว่า Competency ซึ่งมีงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในตำแหน่ง โดยผู้วิจัยสรุปว่า "สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งของบุคคลให้มีผลสำเร็จ ซึ่งมีผลต่อการสร้างผลงานโดยรวมขององค์กร หรือการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ความรับผิดชอบได้สูงกว่าบุคคลอื่นหรือสูงกว่ามาตรฐาน"

2. บุคลิกลักษณะของคนเปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็ง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่สังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่ ทักษะและความรู้ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วน

ที่สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคลด้านบทบาททางสังคม ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง อุปนิสัย และแรงกระตุ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล

3. องค์กรสามารถนำสมรรถนะมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง การบริหารผลการปฏิบัติงาน การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง และการเลิกจ้าง

4. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นสมรรถนะหลัก (core competency) และสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (functional competency) การกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานอาจกำหนดโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งนั้น ๆ หรือทำงานใกล้เคียง โดยใช้วิธีการประชุมร่วมกัน การระดมสมอง การใช้ Norminal Group Technique หรือการใช้เทคนิคเดลฟาย และพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากค่าสถิติบางค่า

5. การนำสมรรถนะไปใช้ในองค์กรต้องพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ หลักการกำหนดสมรรถนะ การตรวจสอบความตรงของสมรรถนะ การวัดสมรรถนะ การใช้สมรรถนะของบุคคลให้เหมาะกับงาน และวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล เพื่อให้การใช้สมรรถนะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ตอนที่ 3 เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย

เทคนิคเดลฟาย (delphi technique) เป็นเทคนิคการวิจัยที่ได้รับการยอมรับในหมู่นักวิจัยทางการศึกษา เป็นกระบวนการที่รวบรวมความคิดเห็นหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาร่วมสมัยและปัญหาในอนาคตจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการสำรวจ แต่จะแตกต่างกันที่วิธีการของเดลฟายจะส่งคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบหลายรอบ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญมีโอกาสทบทวนคำตอบของตนเอง และได้ข้อมูลที่สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความถูกต้องน่าเชื่อมากที่สุดโดยที่ผู้วิจัยไม่ต้องนัดสมาชิกในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้มาประชุมพบปะกัน แต่ขอร้องให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินปัญหาในรูปแบบของการตอบแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณแบบง่าย ๆ มาใช้สรุปในแต่ละขั้นตอน (ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2537 : 24 ; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม 2547 : 298 ; จิราพร หัสเนตร และ บดินทร์ เอกบัณฑิต 2548 : 102) กระบวนการวิจัยที่ใช้เทคนิคเดลฟายมีสิ่งพึงพิจารณา ดังนี้

1.1 ลักษณะของปัญหาหรือเหตุผล การใช้เทคนิคเดลฟายในการศึกษา มีลักษณะปัญหาหรือเหตุผลดังนี้ (จิราพร หัสเนตร และ บดินทร์ เอกบัณฑิต 2548 ; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม 2547 : 303-305)

1.1.1 เป็นการสรุปความเห็นเบื้องต้นในปัญหา หรือเรื่องราวใหม่ ๆ ที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับกัน

1.1.2 เป็นการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

1.1.3 เป็นการศึกษาความสอดคล้องต่อเนื่องกันระหว่างเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของสิ่งต่าง ๆ

1.1.4 เป็นการศึกษาค่านิยมที่สอดคล้องต้องกัน

1.1.5 เป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.1.6 เป็นการศึกษาการรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน

1.1.7 เป็นปัญหาที่ไม่สามารถทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณได้อย่างแม่นยำและต้องใช้ประโยชน์จากการตัดสินใจเชิงจิตวิสัย (subjective judgements) เป็นหลัก

1.1.8 เป็นการวิจัยที่ต้องการความคิดเห็นที่หลากหลายจากประสบการณ์หรือความรู้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความถูกต้องของผลลัพธ์

1.1.9 เป็นการวิจัยที่มีความขัดแย้งระหว่างปัจเจกบุคคลมากจึงไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องใช้กระบวนการสื่อสารกลุ่มโดยไม่เห็นหน้าเห็นตากัน

1.1.10 เป็นการวิจัยที่หากไม่ใช้เทคนิคเดลฟาย จะต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมาก

1.1.11 เป็นการวิจัยที่ต้องการใช้กระบวนการสื่อสารกลุ่มที่ไม่มีการพบปะกันมาเสริม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของของการวิจัย

1.1.12 ข้อมูลอดีตและปัจจุบันไม่แม่นยำพอหรือไม่มีให้ใช้ศึกษา

1.1.13 เป็นการวิจัยที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากที่ไม่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบเผชิญหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ที่ให้ความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม ควรมีลักษณะดังนี้ (จิราพร หัสเนตร และ บดินทร์ เอกบัณฑิต 2548 ; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม 2547 : 307 ; ลัดดาวัลย์ หวังพานิช 2545 ; ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2537 : 24)

1.2.1 ความน่าเชื่อถือของผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกฝนและมีความเป็นเลิศในสาขานั้น ๆ หรือเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่นักวิจัยต้องการได้ มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษา

เป็นผู้มีแรงจูงใจ มีความสนใจในเรื่องนั้น มีความคิดเห็นที่อิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดหลายรูปแบบ

1.2.2 ความร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญต้องร่วมมือด้วยความเต็มใจ ตั้งใจให้ความเห็นอย่างตรงไปตรงมา และยินยอมเสียสละเวลาโดยตลอดงานวิจัย

1.2.3 จำนวนผู้เชี่ยวชาญ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของกลุ่มเป็นสำคัญ ถ้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเป็นเอกพันธ์ (homogeneous group) ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10-15 คน ก็เป็นการเพียงพอ แต่ถ้ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีคุณลักษณะแตกต่างกันมาก ก็ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากด้วย แม้ไม่ได้มีการกำหนดจำนวนผู้เชี่ยวชาญไว้แน่นอนว่าควรมีจำนวนเท่าใด อย่างน้อยที่สุดควรจะมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน

1.3 ผู้วิจัย ผู้ที่ดำเนินการวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย ควรมีคุณสมบัติดังนี้ (ประยูร ศรีประสาธน์ 2523 อ้างถึงใน ญาดา มุมบ้านเซ่า 2546 ; ขนิษฐา วิทยาอนุมาส 2530; ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2535 อ้างถึงใน ญาดา มุมบ้านเซ่า 2546 ; จิราพร หัสเนตร และ บดินทร์ เอกบัณฑิต 2548)

1.3.1 รู้ความต้องการของตนในการวิจัยอย่างละเอียด

1.3.2 มีความสามารถในการออกแบบและสร้างแบบสอบถามที่มีความเที่ยงและความตรงสูง

1.3.3 มีความละเอียดรอบคอบในการพิจารณาคำตอบ และวิเคราะห์คำตอบ ให้ความสำคัญต่อคำตอบที่ได้รับอย่างเสมอกันทุกข้อ ไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนตอบแบบสอบถามครบทุกข้อหรือไม่ก็ตาม เพื่อไม่ให้พลาดข้อความหรือเหตุผลที่แท้จริงไป

1.3.4 ต้องวางตัวเป็นกลาง ไม่มีความลำเอียงเข้าข้างกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือนำความคิดส่วนตัวเข้าไปร่วมพิจารณาด้วย

1.3.5 ต้องมีความอดทนและใช้มนุษยสัมพันธ์อันดี เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลครบตามต้องการ

1.4 ระยะเวลา ในการแสงความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ มีหลักการดังนี้ (Navin and Ford, 1976 อ้างถึงใน สุวลี ทวีบุตร 2540 ; สุวรรณา เชื้อรัตนพงษ์ 2528 อ้างถึงใน ญาดา มุมบ้านเซ่า 2546; ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2535 อ้างถึงใน ญาดา มุมบ้านเซ่า 2546 ; จิราพร หัสเนตร และ บดินทร์ เอกบัณฑิต 2538)

1.4.1 การเก็บข้อมูลแต่ละรอบ ผู้วิจัยต้องกำหนดเวลาให้เหมาะสม ไม่เร่งรัดหรือเว้นระยะนานเกินไป เพราะการเว้นระยะนานเกินไปอาจทำให้ผู้เชี่ยวชาญลืม ขาดความต่อเนื่องทางความคิด เสียเวลาในการทบทวน และเกิดความเบื่อหน่าย

1.4.2 จำนวนวันที่น้อยที่สุดที่เหมาะสมในการกำหนดตอบกลับแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ตามที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ คือ 7 วัน

1.4.3 กระบวนวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย ใช้เวลาประมาณ 2 เดือนจึงแล้วเสร็จ

1.5 แบบสอบถาม การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายจะมีแบบสอบถามที่มีลักษณะ ดังนี้ (จิราพร หัสเนตร และบดินทร์ เอกบัณฑิต 2548 : 103)

1.5.1 แบบสอบถามมี 2 ชนิด คือ แบบสอบถามปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตรประมาณค่า

1.5.2 ข้อความในแบบสอบถาม การสร้างแบบสอบถามต้องใช้ข้อความที่ชัดเจน สละสลวย ง่ายแก่การอ่าน และการตอบให้ความคิดเห็น

1.6 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสอบถามความคิดเห็นโดยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงและน่าเชื่อถือ จึงต้องมีการสอบถามซ้ำ โดยการส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ 3-4 รอบ (ลัดดาวัลย์ หวังพานิช 2545 ; จิราพร หัสเนตร และบดินทร์ เอกบัณฑิต 2548 ; ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ 2537) ดังนี้

รอบที่ 1 แบบสอบถามในรอบนี้มักเป็นคำถามปลายเปิด มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้คำถามอย่างกว้าง ๆ เพื่อต้องการเก็บรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน ซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญตอบถามคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นอย่างอิสระ ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสร้างแบบสอบถามในรอบแรกเป็นแบบปลายปิดก็ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยควรเว้นช่องว่างในส่วนท้ายของคำถาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ตามต้องการ

รอบที่ 2 แบบสอบถามในรอบที่ 2 เป็นการพัฒนามาจากคำตอบของแบบสอบถามในรอบแรก โดยผู้วิจัยจะนำความคิดเห็นทั้งหมดของผู้เชี่ยวชาญมาสร้างข้อคำถามใหม่รูปของมาตราประมาณค่าหรือให้เปอร์เซ็นต์ โดยจะตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก และส่งกลับไปยังผู้เชี่ยวชาญเพื่อลงมติหรือจัดอันดับความสำคัญของแต่ละข้ออีกครั้ง หากมีคำถามข้อใดที่ไม่ชัดเจนหรือควรมีการแก้ไขสำนวน ผู้เชี่ยวชาญสามารถให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

รอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งได้จากการวิเคราะห์คำตอบของแบบสอบถามในรอบที่ 2 ด้วยการหาค่าสถิติในรูปค่ามัธยฐาน (median) ฐานนิยม (mode) และหาพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquatile range) เพื่อนำค่าเหล่านี้ใส่เพิ่มในแบบสอบถามรอบที่ 3 ที่มีข้อคำถามคงเดิม พร้อมทั้งแสดงคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ให้เห็นอีกครั้งในแบบสอบถามรอบที่ 3 ด้วย ทั้งนี้เพื่อส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้เห็นความแตกต่างระหว่างคำตอบเดิมของตัวเอง และคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แล้วพิจารณาทบทวนอีกครั้งว่าต้องการ

ยืนยันคำตอบเดิมหรือจะปรับเปลี่ยนใหม่ เมื่อคำตอบของตนไม่สอดคล้องกับคำตอบของกลุ่ม หากต้องการยืนยันคำตอบเดิมก็ได้รับการขอร้องให้แสดงเหตุผลสั้น ๆ ประกอบด้วย และหากผู้เชี่ยวชาญไม่แสดงเหตุผลก็จะถือว่าเห็นด้วยกับความเห็นของกลุ่ม

รอบที่ 4 ดำเนินการเช่นเดียวกับรอบที่ 3 และส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่คำตอบรอบที่ 3 และ 4 มีความแตกต่างกันน้อยมาก จึงมักจะตัดการส่งแบบสอบถามในรอบที่ 4 และใช้ผลที่ได้ในรอบที่ 3 พิจารณาเสนอผลการวิจัย

1.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล (จิราพร หัสเนตร และบดินทร์ เอกบัณฑิต 2548 ; บาลินท์ ท้ามติ้น http://www.moe.go.th/wijai/delphi.pdf, 16 ธันวาคม 2549)

1.7.1 พิจารณาจากค่ามัธยฐานที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดและแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมากที่สุด

1.50-2.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมาก

2.50-3.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจกับข้อมูลนั้น

3.50-4.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อมูลนั้นมาก

ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

1.7.2 พิจารณาจากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยการคำนวณหาค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 กับควอไทล์ที่ 3 ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ของข้อความใดมีค่าตั้งแต่ 1.50 ลงมา แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน ถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อความใดมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

1.7.3 พิจารณาจากค่าฐานนิยมในแต่ละข้อ โดยการหาค่าความถี่จากข้อความที่เป็นคำตอบของแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยให้ระดับคะแนนจาก 1 ถึง 5 ระดับคะแนนใดที่มีความถี่สูงสุดถือเป็นค่าฐานนิยมของข้อความนั้น ในกรณีที่ความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากันและระดับคะแนนน้อยอยู่ติดกันจะถือเอาค่ากลางระหว่างคะแนนทั้งสองเป็นฐานนิยมของข้อความนั้น สำหรับกรณีที่ความถี่สูงสุดของระดับคะแนนเท่ากันแต่ละระดับคะแนนไม่ได้อยู่ติดกันจะถือว่าระดับคะแนนทั้งสองนั้นเป็นฐานนิยมของข้อความนั้น

1.7.4 การสรุปผลข้อมูล โดยนำข้อความคำตอบที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันทั้งค่ามัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ และฐานนิยม สรุปเป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและเสนอเป็นผลการวิจัย

1.8 ข้อพึงระมัดระวังในการใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งเกิดจากการได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดความเป็นศาสตร์ ให้ผลไม่แม่นยำ มีความน่าเชื่อถือน้อยในการรวบรวมความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับผู้เชี่ยวชาญที่คัดเลือกมา มีความคลุมเครือของแบบสอบถามที่มีผลต่อคำตอบ และมีความยากในการประเมินระดับความเชี่ยวชาญที่ใช้ในการพยากรณ์ จึงต้องมีข้อพึงระมัดระวังในการใช้เทคนิคเดลฟาย ดังนี้ (Matino 1978 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม 2547 : 321-322)

1.8.1 การลดความสำคัญของอนาคต (Discounting the future) ทั้งนี้เพราะอนาคตและอดีต ไม่สำคัญเท่ากับปัจจุบัน ดังนั้นคนเราจึงมีแนวโน้มที่จะลดความสำคัญของอนาคต

1.8.2 ความง่ายเข้าว่า (Simplification urge) ผู้เชี่ยวชาญมีแนวโน้มที่จะตัดสินอนาคตของเหตุการณ์เป็นเอกเทศจากการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ

1.8.3 ความเชี่ยวชาญลวง (Illusory expertise) ผู้เชี่ยวชาญบางคนอาจเป็นนักพยากรณ์ที่เลว (poor forecaster)

1.8.4 การปฏิบัติงานแบบขอไปที (Sloppy execution) การทำงานแบบขอไปทีมีหลายวิธีการ สุดแท้แต่ผู้ดำเนินการ

1.8.5 ความอคติทางการ (Formal bias) รูปแบบของแบบสอบถามอาจจะไม่เหมาะสมกับผู้เชี่ยวชาญบางคน

1.8.6 การเล่นกับเดลฟาย (Manipulation of Delphi) ผู้ดำเนินการรายการอาจเปลี่ยนแปลงคำตอบเพื่อหวังว่าจะทำให้คำตอบในรอบต่อไปเป็นในทิศทางที่ต้องการ

1.8.7 การขาดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นปัญหาทำนองเดียวกันกับการจัดตั้งคณะกรรมการกิจกรรมกลุ่มหรือกลุ่มประเภทอื่น

1.8.8 ปัญหาของการออกแบบการวิจัยแบบเดลฟายแบบใดที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของเทคนิคเดลฟายได้ บางแบบใช้ได้ดีในบางสถานการณ์แต่ใช้ไม่ได้ในสถานการณ์อื่น ผู้ดำเนินการต้องมีความชัดเจนว่าเทคนิคเดลฟายที่ใช้นั้นจะใช้ในลักษณะใดกับใคร

1.8.9 ความซื่อตรงของทีมผู้ดำเนินการ เหมือนกับความซื่อตรงของกลุ่มศึกษา/วิเคราะห์ทั้งหลาย ซึ่งจะเกิดในกลุ่มเดลฟายมากกว่ากลุ่มอื่น

1.8.10 ความเข้าใจผิดอาจเกิดจากความแตกต่างด้านภาษาและตรรกะ โดยเฉพาะเมื่อผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมมีภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคเดลฟาย สรุปสาระสำคัญได้ว่า เทคนิคเดลฟายเป็นกระบวนการวิจัยที่รวบรวมความคิดเห็นหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาจากกลุ่ม

ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญ มีประสบการณ์เป็นที่ยอมรับในเรื่องที่ศึกษาวิจัยโดยไม่มีการเผชิญหน้ากันแต่ต้องตอบแบบสอบถามหลายรอบ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำตอบอย่างถี่ถ้วน และพิจารณาคำตอบของตนเองเปรียบเทียบกับคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ และใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณแบบง่าย ๆ เพื่อใช้สรุปความคิดเห็นหรือฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ ลักษณะปัญหาที่ใช้การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายมักเป็นปัญหาร่วมสมัยหรือปัญหาในอนาคตที่เป็นเรื่องราวใหม่ ๆ ยังไม่มีการศึกษาอย่างแพร่หลาย การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายจะมีความถูกต้องแม่นยำมีความน่าเชื่อถือหรือไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาวิจัย คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ คุณสมบัติของผู้วิจัย ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้รวม

จุฬาลักษณ์ ขันธบุตร (2544 : 225-229) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้รวมของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาพิเศษ จำนวน 17 ท่าน สำหรับคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในมิติ/องค์ประกอบของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมโดยใช้เทคนิคเดลฟาย และจัดเรียงลำดับความสำคัญของตัวบ่งชี้และเกณฑ์โดยใช้เทคนิคการเปรียบเทียบน้ำหนักคะแนนรายคู่ (2) โรงเรียนที่จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 120 โรงเรียน สำหรับประเมินความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียน ครูที่รับผิดชอบงานด้านการศึกษาพิเศษและผู้ปกครองของนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แบบสอบถามสำหรับคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์ จำนวน 3 ฉบับ (2) แบบสอบถามสำหรับจัดเรียงลำดับความสำคัญของตัวบ่งชี้และเกณฑ์ จำนวน 1 ฉบับ และ (3) แบบสอบถามสำหรับประเมินความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม จำนวน 3 ฉบับ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาฉันทามติในการคัดเลือกตัวบ่งชี้และเกณฑ์โดยการคำนวณค่าฐานนิยม มัธยฐานและพิสัยระหว่างควอไทล์ การหาน้ำหนักคะแนนความสำคัญของตัวบ่งชี้และเกณฑ์ และประเมินความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมโดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมได้ตัวบ่งชี้รวมทั้งหมด 7 มิติ/องค์ประกอบ มีตัวบ่งชี้ย่อย 27 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพนักเรียน 2 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารและการจัดการ 8 ตัวบ่งชี้ ด้านการจัดการเรียนการสอน 6 ตัวบ่งชี้ ด้านบุคลากร 3 ตัวบ่งชี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากร 1 ตัวบ่งชี้ และด้านผู้ปกครอง 5 ตัวบ่งชี้ ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการศึกษาแบบเรียนร่วมจำแนกตามมิติ/องค์ประกอบของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมทั้ง 7 มิติ เรียงลำดับคะแนนรวมที่ได้ในแต่ละมิติจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) มิติด้านคุณภาพนักเรียน (2) มิติด้านบุคลากร (3) มิติด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (4) มิติด้านการจัดการเรียนการสอน (5) มิติด้านผู้ปกครอง (6) มิติด้านการบริหารและการจัดการ และ (7) มิติด้านทรัพยากร และผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมจำแนกตามประเภทของความบกพร่องที่ทางโรงเรียนรับไว้ เรียงลำดับคะแนนรวมที่ได้ตามประเภทของความบกพร่องจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) บกพร่องทางการเห็น (2) บกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ (3) ออทิสติก (4) บกพร่องทางการเรียนรู้ (5) บกพร่องทางสติปัญญา (6) บกพร่องทางการได้ยิน (7) บกพร่องทางร่างกายและสุขภาพ และ (8) บกพร่องทางการพูดและภาษา

ภัทรพร ประสงค์สุข (2547 : 129-135) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอน ระดับช่วงชั้นที่ 1-3 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอน ระดับช่วงชั้นที่ 1-3 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในส่วนที่ใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 18 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น ได้แก่ ครูผู้สอนที่ได้รับรางวัลการจัดการเรียนการสอนดีเด่นระดับจังหวัด จำนวน 18 คน และครูวิชาการซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายวิชาการโรงเรียนเดียวกับครูดีเด่น จำนวน 18 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามเพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ฉบับ และแบบประเมินระดับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการสอนเพื่อใช้ตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพิจารณารวบรวมตัวบ่งชี้โดยใช้ค่ามัธยฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพิจารณาคัดเลือกตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนโดยใช้เทคนิคเดลฟายด้วยการคำนวณหาค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอนโดยการหาค่าเฉลี่ยและการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอนระดับช่วงชั้นที่ 1-3 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย มี 3 องค์ประกอบหลัก 11 องค์ประกอบย่อย จำนวน 72 ตัวบ่งชี้ และผลการตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอน

ระดับช่วงชั้นที่ 1-3 จังหวัดอุดรธานี พบว่า ตามสภาพจากการประเมินการปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอนดีเด่น โดยใช้ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นในการประเมิน มีผลการปฏิบัติงานด้านการสอนอยู่ในระดับ ดี จำนวน 18 คน โดยการประเมินตนเองของครูดีเด่นและครูวิชาการประเมินครูดีเด่น ได้ค่าเฉลี่ย 2.93 และ 2.90 ตามลำดับ ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ดี ทั้ง 2 กลุ่ม แสดงว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานด้านการสนนี้วัดผลได้ตรงตามสภาพจริง และการหาความสัมพันธ์ระหว่างครูดีเด่นประเมินตงเองกับครูวิชาการประเมินครูดีเด่นโดยใช้การหาค่าสหัมพันธ์ของเพียร์สันมีความสัมพันธ์ทางบวก

นิรันดร์ นิติสุข (2547 : 135-150) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวม และตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้นสำหรับใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ช่วยผู้บริหารสถาบัน และอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้รับการคัดเลือกตามคุณสมบัติจำนวน 49 คน สำหรับการรวบรวมตัวบ่งชี้ กลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ช่วยผู้บริหารสถาบัน และอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 17 คน สำหรับคัดเลือกตัวบ่งชี้ด้วยการใช้เทคนิคเดลฟาย และกลุ่มผู้บริหารสถาบัน ผู้ช่วยผู้บริหารสถาบัน หัวหน้าแผนก และครู อาจารย์ ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 75 คน สำหรับการตรวจสอบความตรงตามสภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และแบบบันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหามัธยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อหาฉันทามติของการคัดเลือกตัวบ่งชี้ คำนวณค่ามัชฌิมเลขคณิต เพื่อหาน้ำหนักคะแนนความสำคัญของตัวบ่งชี้ หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอล เพื่อหาความสอดคล้องของการจัดอันดับระหว่างผู้เชี่ยวชาญ และหาความสัมพันธ์ระหว่างอันดับที่ ตามคะแนนของตัวบ่งชี้รวมกับตามการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้วยสูตรสหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของสเปียร์แมนเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้รวม ผลพัฒนาตัวบ่งชี้รวมในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ตัวบ่งชี้รวมในการประกันคุณภาพการศึกษา 9 หัวข้อ มี 16 องค์ประกอบหลัก 22 องค์ประกอบย่อย ซึ่งประกอบด้วย 128 ตัวบ่งชี้ และเมื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ ด้านระบบกลไกการประเมินคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวิจัย ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านการทำนุบำรุง

ศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้นมีความตรงโดยอันดับที่ของคะแนนตามตัวบ่งชี้รวมและอันดับที่ตามการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอื้อมพร หลินเจริญ (2547 : 1-2) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตราวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐานและเกณฑ์ วิธีการดำเนินการวิจัยใช้วิธีผสมผสานระหว่างวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มี 5 ขั้นตอน ขั้นตอนแรก เป็นการศึกษาวรรณคดีเพื่อสร้างกรอบความคิดสำหรับการวิจัย ขั้นตอนที่สอง เป็นการพัฒนาและคัดเลือกตัวบ่งชี้ด้วยเทคนิคเดลฟาย ขั้นตอนที่สาม เป็นการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวบ่งชี้ด้วยวิธีการเชิงประจักษ์ ขั้นตอนที่สี่ เป็นการพัฒนาเกณฑ์ตัดสินความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐาน และขั้นตอนที่ห้า เป็นการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่พัฒนาด้วยการรับฟังความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างเป็นศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 7 จำนวน 25 คน สำหรับเทคนิคเดลฟาย กลุ่มผู้บริหาร ครู นักเรียน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาสุโขทัย รวม 5,196 คน สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักการศึกษาผู้เกี่ยวข้องรับเชิญ 150 คน สำหรับการรับฟังความคิดเห็น เครื่องมือการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเทคนิคเดลฟาย 3 ชุด สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ 4 ชุด สำหรับพัฒนาเกณฑ์บอกระดับความสำเร็จ 1 ชุด และสำหรับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ 1 ชุด วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สถิติบรรยาย และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นมี 8 องค์ประกอบ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ย่อย 129 ตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า โมเดลตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ น้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวก มีพิสัย 0.27-0.82 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ องค์ประกอบด้านแนวการจัดการศึกษา การบริหารและการจัดการศึกษา เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา ทรัพยากรและการลงทุนทางการศึกษา ทรัพยากรและการลงทุนทางการศึกษาและระบบการศึกษา ตามลำดับ ผลการพัฒนาเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานปฏิรูปการศึกษา โดยใช้การตัดสินของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า เกณฑ์ผ่านของคะแนนรวมการดำเนินงานปฏิรูปการศึกษาตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบและในภาพรวมควรเป็น ร้อยละ 75 ยกเว้นในองค์ประกอบด้านทรัพยากรและการลงทุนทางการศึกษา และด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ซึ่งควร

มีเกณฑ์ผ่านเป็น ร้อยละ 65 และร้อยละ 70 ตามลำดับ ผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ตัดสินความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ส่วนผลการจัดลำดับความสำคัญพบว่า องค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ด้านแนวการจัดการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากรและการลงทุนทางการศึกษา ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ด้านสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา และด้านระบบการศึกษา ตามลำดับ

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2547 : 288) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้สถานภาพทางการศึกษาในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพของตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษาในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด โดยได้ออกแบบการวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน คือ (1) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยการวิจัยเอกสาร (Document Research) จากเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตและสังคม เครื่องมือวัดสถานภาพทางการศึกษาของประเทศต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้สถานภาพทางการศึกษา และสัมภาษณ์ผู้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่สำคัญ (2) การคัดเลือกและกลั่นกรองปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษาในระดับต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญ โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (3) การประเมินตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษา โดยการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษากับผู้เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้ให้มีความตรง ความน่าเชื่อถือ ความเฉพาะเจาะจง ความไว และความสะดวกในการนำไปใช้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในระดับนั้น ๆ (4) การจัดลำดับน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการจัดการศึกษาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษาในแต่ละระดับ เพื่อกำหนดน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จและตัวบ่งชี้สถานภาพทางการศึกษา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษาอีกครั้งหนึ่ง และ (5) การทดลองใช้ในพื้นที่จริง ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ตัวบ่งชี้สถานภาพทางการศึกษาประกอบด้วยปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการจัดการศึกษาทั้งหมด 17 ปัจจัย มีจำนวนตัวบ่งชี้สถานภาพทางการศึกษาในระดับหมู่บ้าน ตำบล

อำเภอ และจังหวัด เท่ากับ 63, 60, 60 และ 58 ตัวบ่งชี้ ตามลำดับ ทุกระดับมีตัวบ่งชี้รวมอยู่ 27 ตัวบ่งชี้

2. เกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษาของหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดได้กำหนดไว้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง

3. ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ให้ความเห็นว่าตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดสถานภาพทางการศึกษาในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ประเมินสถานภาพทางการศึกษาในแต่ละระดับ

อาทิตยา ดวงมณี (2541 : 77) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มเชี่ยวชาญสำหรับคัดเลือกตัวบ่งชี้โดยใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 17 คน กลุ่มหัวหน้าภาค/อาจารย์ในสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษา จำนวน 62 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสำหรับจัดอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษา จำนวน 7 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ฐานนิยม มัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อหาฉันทามติของการคัดเลือกตัวบ่งชี้ คำนวณค่ามัชฌิมเลขคณิตเพื่อหาน้ำหนักน้ำหนักคะแนนความสำคัญของตัวบ่งชี้ ทดสอบ Kendall'W โดยใช้สถิติทดสอบไควสแควร์ เพื่อหาความสอดคล้องของการจัดอันดับระหว่างผู้เชี่ยวชาญ หาความสัมพันธ์ระหว่างอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการที่ได้จากตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้นกับอันดับความเป็นเลิศทางวิชาการที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญด้วยการทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน เพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวม พบว่า ได้ตัวบ่งชี้รวมทั้งหมด 6มิติ/องค์ประกอบของความเป็นเลิศทางวิชาการ มีตัวบ่งชี้ย่อย 61 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพอาจารย์ 16 ตัวบ่งชี้ ด้านการวิจัย/ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ 9 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากรสนับสนุนทางวิชาการ 8 ตัวบ่งชี้ ด้านคุณภาพนิสิต/นักศึกษา 12 ตัวบ่งชี้ ด้านหลักสูตรที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน 7 ตัวบ่งชี้ และด้านภาวะผู้นำทางวิชาการของหัวหน้าภาค/สาขาวิชา 9 ตัวบ่งชี้ จำแนกตัวบ่งชี้ตามระบบการศึกษาได้เป็น ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า 16 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ 27 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต 18 ตัวบ่งชี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

จันทร์เพ็ญ เชื้อพานิช (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะครูวิทยาศาสตร์และครูคณิตศาสตร์ที่พึงประสงค์ในอนาคต มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาหลักสูตรผลิตครูวิทยาศาสตร์คณิตศาสตร์ระดับปริญญาตรีรุ่นใหม่ เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักการศึกษาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ 45 คน ครูวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ จากโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 133 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าร้อยละ สรุปได้ว่า สมรรถนะครูวิทยาศาสตร์ครูคณิตศาสตร์ที่พึงประสงค์ประกอบด้วย ความสามารถเชิงวิชาการ 14 ประการ ความเป็นครู 17 ประการ และความสามารถด้านนวัตกรรมการเรียนการสอน 9 ประการ สมรรถนะดังกล่าวทั้ง 40 ประการนี้ อยู่ภายในกรอบคุณสมบัติ 8 ประการ ตามวัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนาหลักสูตรการผลิตครูวิทยาศาสตร์คณิตศาสตร์ (วทบ.คบ.) แนวใหม่ ดังนี้

1. มีความใฝ่รู้ มีทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และทักษะการคิดแบบต่าง ๆ
2. มีวิจารณญาณแบบสหวิทยาการและรอบรู้ทางสังคม
3. มีความเป็นผู้นำแบบทีมงาน
4. มีความรู้และความสามารถสูงในด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
5. มีความสามารถในการสอน
6. มีจรรยาบรรณวิชาชีพ
7. มีความสามารถในการสื่อสารในประเทศและต่างประเทศ
8. มีความสามารถในการดำรงรักษาวัฒนธรรมไทยและตระหนักในวัฒนธรรมนาชาติ

กมลวรรณ รวยสูงเนิน (2547 : 98) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลผู้ประกอบการบริการพยาบาลอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์ตัวแประกอบหลักและหมุนแกนตัวประกอบแบบออโธโกนอลด้วยวิธีแวริแมกซ์ ได้จำนวน 16 ตัวประกอบ คือ สมรรถนะด้านภาวะผู้นำของพยาบาลผู้ประกอบการบริการพยาบาล สมรรถนะด้านการรักษาโรคเบื้องต้น สมรรถนะด้านกฎหมาย สมรรถนะด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ สมรรถนะด้านวัฒนธรรมชุมชน สมรรถนะด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง สมรรถนะด้านการส่งเสริมสุขภาพ สมรรถนะด้านการบริหารจัดการการเงิน สมรรถนะด้านหัตถการเบื้องต้นเพื่อการรักษาพยาบาล สมรรถนะด้านการพยาบาลแบบองค์รวม สมรรถนะด้านการบริหารจัดการทีมงาน สมรรถนะด้านความเข้าใจบริบททางสังคม สมรรถนะด้านการผดุงครรภ์ สมรรถนะด้านการสร้างนวัตกรรม สมรรถนะด้านจริยธรรม สมรรถนะด้านการสื่อสาร

รัชนก วันทอง (2545 : 89-90) ได้ศึกษาการศึกษาตนเองของพยาบาลวิชาชีพสำหรับองค์การพยาบาลในอนาคต โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ด้านกระบวนการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพนั้น พยาบาลต้องมีความกระตือรือร้นพยายามเรียนรู้ตลอดเวลา และมีทักษะความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ด้านวิธีการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพต้องมีการเข้าร่วมในการอบรมด้านการให้บริการที่มีคุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการสมัครสมาชิกขององค์การพยาบาลสมาคมพยาบาลต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเห็นภายในกลุ่มสมาชิก ด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จของการพัฒนาตนเอง พยาบาลต้องการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานการพยาบาล ความต้องการความมั่นคงในการก้าวหน้าทางวิชาชีพ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน แรงจูงใจของพยาบาลวิชาชีพในด้านค่านิยมที่ดีและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ ความพร้อมในการพัฒนาตนเองโดยมีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ ความต้องการให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาตนเองขององค์การพยาบาล ได้รับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์การพยาบาล การได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม ความเจริญของเทคโนโลยีและภาวะเศรษฐกิจของชาติ ความเข้าใจเป้าหมายขององค์การพยาบาล นโยบายที่ชัดเจนขององค์การที่ต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในส่วนที่องค์การพยาบาลต้องการ การยอมรับคุณภาพการให้บริการทางสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพจากสังคม ความรักในวิชาชีพพยาบาลวิชาชีพ

ลัดดนา ส่วนลม้าย (2549 : 73-78) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุดด้านความรู้ ความสามารถ ได้แก่ รู้และเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับงานทะเบียนและวัดผล รู้และเข้าใจหลักการวัดประเมินผล รู้วัตถุประสงค์และขอบข่ายของงานทะเบียนและวัดผล สามารถจัดเก็บและใช้ฐานข้อมูลงานทะเบียนอย่างถูกต้องเป็นระบบ สามารถทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้

2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุดด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ เสียสละและอุทิศเวลาในการทำงาน

เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้อย่างดี คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก เคารพเกณฑ์และกติกา

3. ด้านบุคลิกภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่สำคัญจำเป็นมากที่สุดด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ สื่อสารติดต่อกับบุคลากรทุกฝ่ายได้ดี กระตือรือร้น ทำงานรวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน ปฏิบัติงานอย่างมีมิตรไมตรีกับทุกคน อารมณ์ดี พร้อมให้คำตอบ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

4. ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าคุณลักษณะที่มีความสำคัญจำเป็นมากที่สุด ด้านคุณลักษณะเฉพาะตัว ได้แก่ ตระหนักว่างานบริการด้านทะเบียนและวัดผลเป็นงานที่มีเกียรติ ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เอาใจใส่ติดตามงานทุกขั้นตอน ปฏิบัติงานตามคำร้องของนักศึกษาได้ถูกต้องและตามกำหนดเวลา ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าแต่ละขั้นตอนในการพัฒนาตัวบ่งชี้มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การคัดเลือกตัวแปร นิยมใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการคัดเลือกตัวแปรด้วยเทคนิคเดลฟาย เพื่อรวบรวมตัวแปรทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ตามที่ผู้วิจัยได้นิยามไว้

2. การกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ อาจจะใช้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้กำหนดน้ำหนัก หรือการกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ด้วยวิธีการเชิงประจักษ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มุ่งศึกษา

3. การกำหนดวิธีการรวมตัวแปร มีความสัมพันธ์กับการวิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้

4. การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ โดยส่วนใหญ่จะตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ และความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อแสดงว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนามีความตรงกับสิ่งที่มุ่งศึกษา และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริง

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดที่ได้มากำหนดเป็นวิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ด้วยใช้การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยอาศัยนิยามเชิงทฤษฎี มีขั้นตอนดังนี้

1. การคัดเลือกตัวแปร โดยการนำตัวแปรที่มีอยู่จากการกำหนดโดยสำนักงาน ก.พ. และการจัดทำ Competency Dictionary ของ อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ มาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคัดเลือกตัวแปรเพื่อพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้รวม ด้วยเทคนิคเดลฟาย

2. การกำหนดวิธีการรวมตัวแปร โดยใช้การรวมตัวแปรเชิงบวกด้วยการหาค่าเฉลี่ย และกำหนดให้น้ำหนักตัวแปรต่างกัน

3. การกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวแปร โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวแปร

4. การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ โดยการตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างกรอบแนวคิดเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาสงขลานครินทร์ และกำหนดโครงร่างของตัวบ่งชี้รวม โดยการศึกษาวิคราะห์และสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ รวมทั้งเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรายการสมรรถนะ และคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดน้ำหนักคะแนนของรายการสมรรถนะ และตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยการสอบถามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง

การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองใช้แบบสอบถามตามตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

มีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้มีประสบการณ์ด้านงานทะเบียนนักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับตัวบ่งชี้หรือสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

1.1.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในระดับวิทยาเขต หรือเขตการศึกษา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างในการกำหนดองค์ประกอบ คัดเลือกตัวบ่งชี้รวม และกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้รวม โดยการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 19 คน ทั้งนี้เนื่องจาก Macmillan (Macmillan 1971 อ้างถึงใน บุญรักษา ถาวรภักดี 2546 : 54) ได้ศึกษาพบว่า หากใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป จะทำให้อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน (error) มีน้อยมากจนมีค่าคงที่ ผู้เชี่ยวชาญที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย มีคุณสมบัติดังนี้

1) เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง หรือเคยดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หรือรองคณบดีฝ่ายวิชาการของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หรือ

2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มากกว่า 10 ปี หรือ

3) เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาตัวบ่งชี้ หรือ

4) เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

5) ยินดีให้ความร่วมมือกับงานวิจัยด้วยความเต็มใจ ตั้งใจและยินยอมเสียสละเวลาในการให้ตอบแบบสอบถาม

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยพิจารณาการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 15 คน และเพื่อนร่วมงานของบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่หน่วยเดียวกันหรือมีภารกิจที่รับผิดชอบเหมือนกันไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่

1) แบบสอบถามเพื่อกำหนดสมรรถนะและคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ฉบับ ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ฉบับ และแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ จำนวน 2 ฉบับ

2) แบบสอบถามเพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะที่ผ่านการคัดเลือกด้วยเทคนิคเดลฟายแล้ว เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 10 ระดับ จำนวน 1 ฉบับ

2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวม เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมิน จำนวน 1 ฉบับ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการกำหนดสมรรถนะ และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อใช้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ เอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และจัดทำตารางโครงสร้างสมรรถนะและตัวบ่งชี้ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยและโครงสร้างตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ความรู้	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มีความรู้เรื่องวิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้าน IT ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ 4. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ความรู้	ด้านระบบเครือข่าย	1. มีความรู้เรื่องวิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ	1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพ 4. อื่น ๆระบุ.....
	ความรู้ในระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานตามระเบียบ/ข้อปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความรู้ด้านหลักสูตร	1. มีความรู้เรื่องหลักสูตรที่เปิดสอนในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 4. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ความรู้	ความรู้ด้านการวัดและประเมินผล	1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการวัดและประเมินผล 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการวัดและประเมินผลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	อื่น ๆ ระบุ.....	
ทักษะ	ทักษะการให้คำปรึกษา	1. มีความเข้าใจในความต้องการหรือความคาดหวัง และปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น 2. มีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการคิดวิเคราะห์	1. มีการทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา 2. มีการวิเคราะห์และแจกแจงสถานการณ์ ประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ 3. มีการจัดระบบหมวดหมู่ของปัญหา หรือสถานการณ์ และระบุเหตุผล หรือที่ไปที่มาได้ 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง	1. มีความเข้าใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร 2. มีการให้ความร่วมมือและการสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 3. มีการนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน 4. มีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ 5. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ทักษะ	ทักษะการแนะนำงาน	1. มีการให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน 2. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำ ฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการประนีประนอม	1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการ 2. มีการเจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อให้เห็นถึงผลที่ได้ร่วมกัน 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	1. มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านเอกสารการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงได้ 2. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลได้ 3. มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ	1. มีความใส่ใจต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ 2. มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น 3. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา 4. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 5. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการติดต่อประสานงาน	1. มีความสามารถในการติดต่อบุคคล และระบุได้ถึงวัน เวลาที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินกิจกรรม 2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงาน 3. มีการติดตามผลการประสานงานอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย 4. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ทักษะ	ทักษะการให้บริการ	1. มีการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวัง 2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายใต้กติกาหรือระเบียบที่กำหนดไว้ 3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้บริการ 4. มีการแสดงกริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม 5. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา	1. มีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้คำพูดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน 2. มีความสามารถในการแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง 3. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็น 4. มีการตรวจสอบผลของการสื่อสารทุกครั้ง 5. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการวางแผนงาน	1. มีความสามารถในการจัดลำดับงานที่หลากหลายให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด 2. มีความสามารถในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้ 3. มีการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติ หรือหาวิธีการประเมินผลการทำงานของตนเองและทีมงาน 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ทักษะการใช้ภาษา	1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำพูดและสำนวนภาษาในการนำเสนองาน 2. มีความสามารถในการเลือกใช้ศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับสายงานทะเบียนนักศึกษา 3. มีความสามารถในการเขียนบันทึกข้อความ เอกสาร และรายงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน 4. มีความสามารถในการเสนอเอกสารได้เหมาะสมกับกลุ่มคนในระดับที่แตกต่างกัน 5. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ทักษะ		6. อื่น ๆ ระบุ.....
	อื่น ๆ ระบุ.....	
คุณลักษณะ	ความสามารถในการเรียนรู้	1. มีความสามารถในการเรียนรู้ โดยแสดงการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ 2. มีความกระตือรือร้นและพยายาม ที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความใฝ่รู้	1. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้ และรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน 2. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ แต่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน จากแหล่งข้อมูลต่างๆ 3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของตนโดยผ่านทางสื่อหรือเครื่องมือที่กำหนดขึ้น 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความรับผิดชอบ	1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด 2. มีความสามารถในการบริหารจัดการให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย 3. มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามแผนงานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทาย 3. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและผู้อื่น 4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น 5. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
คุณลักษณะ	ความละเอียดรอบคอบ	1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างต่อเนื่อง 2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน 3. มีการวางแผนงาน และการวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของงานที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1. มีการปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความยินยอมและเต็มใจ 2. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงเหตุที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ และผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง	1. มีการแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพในสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง 2. มีการพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 3. มีการกระตุ้นจูงใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความน่าเชื่อถือได้	1. มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ 2. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงประเด็น 3. มีการรายงานข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์และตรงประเด็น 4. มีการตรวจสอบ สืบค้น และค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูล 5. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
คุณลักษณะ	ความกระตือรือร้น	1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด 2. มีความรู้สึกตื่นตัวในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ 3. มีการกระตุ้น จูงใจให้ผู้อื่นตื่นตัวในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์	1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบหรือจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น 2. มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	1. มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน 2. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย 3. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น และแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม 4. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ 5. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ 6. อื่น ๆ ระบุ.....
	มนุษยสัมพันธ์	1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคล ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3. อื่น ๆ ระบุ.....

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
คุณลักษณะ	การมีส่วนร่วม	1. มีการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น 2. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 3. มีการทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความอดทนต่อความเครียด	1. มีความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันจากขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบได้ 2. มีความสามารถในการทำงานกับกลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์การ 3. มีความสามารถในการทำงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด หรือการมีระยะเวลาที่จำกัดหรือเร่งด่วนได้ 4. อื่น ๆ ระบุ.....
	การควบคุมตนเอง	1. มีการควบคุมอารมณ์และแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเมื่อถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม หรือการทำงานภายใต้ความกดดัน 2. มีการอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียด หรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง 3. อื่น ๆ ระบุ.....
	ความมั่นใจในตนเอง	1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ 2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกตื่นเต้นที่ได้รับงานนั้น 3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพหรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง 4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็นอย่างสุภาพ และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา 5. อื่น ๆ ระบุ.....
	อื่น ๆ ระบุ.....	

ผู้วิจัยนำตารางโครงสร้างพร้อมทั้งเอกสารสรุปเค้าโครงวิทยานิพนธ์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสม จากนั้นสร้างเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน โดยตอนที่ 1 รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อสอบถามว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสม

ในการสร้างแบบสอบถามรอบที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น

2) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 พร้อมข้อเสนอแนะที่ได้รับ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ อีก 1 ฉบับ โดยพยายามคงรูปภาษาและสำนวนเดิมของผู้เชี่ยวชาญไว้ และปรับแก้ไขตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะให้มีความชัดเจนทางการสื่อความหมายและลดความซ้ำซ้อนของตัวบ่งชี้ที่มีลักษณะเดียวกัน และมีตัวบ่งชี้เพิ่มเติมในบางกลุ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ตามที่ผู้เชี่ยวชาญบางท่านได้เสนอแนะไว้ แล้วส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมพิจารณาถึงความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ ในรอบที่ 2

แบบสอบถามในรอบที่ 2 ประกอบด้วยช่องสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดสำหรับให้ความหมายแต่ละช่องดังนี้

5 : เหมาะสมมากที่สุด	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
4 : เหมาะสมมาก	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
3 : เหมาะสมปานกลาง	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญปานกลางในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

2 : เหมาะสมน้อย หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

1 : เหมาะสมน้อยที่สุด หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

3) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบกลับของแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ในรอบที่ 2 ซึ่งใช้เพื่อหาระดับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา มาวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังนี้

(1) มัธยฐาน (Median) ผู้วิจัยคำนวณหาค่ามัธยฐานเพื่อนำมาแปลผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระดับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(2) ฐานนิยม (Mode) ผู้วิจัยคำนวณค่าฐานนิยมของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อหาระดับคะแนนที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละตัวบ่งชี้ โดยการหาความถี่ของระดับคะแนนจาก 1 ถึง 5 สำหรับแต่ละตัวบ่งชี้ จากแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ

(3) พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ผู้วิจัยหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้แต่ละตัว

เมื่อคำนวณหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์แล้ว จากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ อีก 1 ฉบับ สำหรับส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในรอบที่ 3 โดยได้เพิ่มการแสดงตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในรอบที่ผ่านมา ทั้งในรูปของสัญลักษณ์และตัวเลขที่คำนวณได้ เพื่อประกอบการพิจารณาคงคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้เป็นไปตามภาพรวมของกลุ่ม กรณีผู้เชี่ยวชาญต้องการยืนยันคำตอบเดิม เมื่อคำตอบในรอบที่ผ่านมาอยู่นอกเหนือขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ให้แสดงเหตุผลประกอบ

ตัวอย่าง แบบสอบถามในรอบที่ 3

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ	②	✪ | ✓				4.00	4.00-4.00	
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	②	✪ ✓				4.00	4.50-3.00	

ความหมายของสัญลักษณ์

② แทน คำตอบเดิมของท่าน

✪ แทน ค่าที่เป็นตัวแทนจากการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (มัธยฐาน)

✓ แทน คำตอบใหม่ของท่าน

└──┘ แทน ช่องของการกระจายของคำตอบจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (ขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์)

คำอธิบาย

ช่อง "ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ" อธิบายได้ดังนี้

ผลการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นั้น มีค่ามัธยฐานของตัวบ่งชี้ที่ 1 มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ เท่ากับ 4.00 กล่าวคือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่าตัวบ่งชี้นี้มีความเหมาะสมมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยมีขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range) เท่ากับ 4.50 - 3.00 หรือเท่ากับ 1.50 ถือว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน จากคำตอบเดิมท่านให้น้ำหนัก **คะแนนตัวบ่งชี้เท่ากับ 5 หมายความว่า ท่านเห็นว่า ตัวบ่งชี้นี้มีความเหมาะสมมากที่สุด ในการ**บ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา แต่เมื่อท่านได้เปรียบเทียบผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับผลการตอบเดิมของท่านแล้ว พบว่า ไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ท่านได้ปรับเปลี่ยนคะแนนใหม่เป็น 4 ซึ่งอยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ และไม่จำเป็นต้อง

แสดงเหตุผลใด แสดงว่า ท่านมีความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวบ่งชี้นี้ สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังนี้

1) ผู้วิจัยนำตัวบ่งชี้ที่ผ่านการคัดเลือกด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยเลือกเฉพาะตัวบ่งชี้ที่ได้รับฉันทามติว่ามีความสอดคล้องกัน ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญว่าเห็นด้วยถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งในความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ (ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานไม่เกิน 1.00) มาจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ เป็นแบบสอบถาม

2) การให้น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา 2 ประเด็น คือ

(1) น้ำหนักคะแนนของแต่ละรายการสมรรถนะสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(2) น้ำหนักคะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ที่อยู่ในแต่ละรายการสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

เมื่อกำหนดน้ำหนักคะแนน ให้เต็ม 10 คะแนน โดยคะแนน 1 หมายถึง รายการสมรรถนะหรือตัวบ่งชี้สมรรถนะนั้นสำคัญน้อยที่สุด และคะแนน 10 หมายถึง หรือรายการสมรรถนะหรือตัวบ่งชี้สมรรถนะนั้นสำคัญมากที่สุด

2.2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้น ดังนี้

1) ผู้วิจัยนำตัวบ่งชี้ที่ผ่านการคัดเลือกด้วยเทคนิคเดลฟายแล้ว มาสร้างเป็นข้อคำถามและจัดทำเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ได้ เพื่อใช้ในการหาความตรงของตัวบ่งชี้ แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแล้วปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2) แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) แบ่งเป็น 3 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นการปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ตอนที่ 2 เป็นการปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ และตอนที่ 3 เป็นการปฏิบัติงานตามกลุ่มสรรถนะด้านคุณลักษณะ โดยมีรายละเอียดความหมายในการตอบแต่ละช่อง ดังนี้

5 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นมากที่สุด หรือปฏิบัติทุกครั้ง

หรือเกือบทุกครั้ง หรือคิดเป็น 80-100 %

4 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นมาก หรือปฏิบัติหลายครั้ง หรือคิดเป็น 60-79 %

3 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นปานกลาง หรือปฏิบัติบางครั้ง หรือคิดเป็น 40-59 %

2 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นน้อย หรือคิดเป็น 20-39 %

1 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นน้อยที่สุด หรือไม่ปฏิบัติเลย หรือคิดเป็น 0-19 %

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย และการกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญ

3.1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้เชี่ยวชาญทั้ง 19 ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย และกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้

3.1.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือที่ได้พร้อมสรุปเค้าโครงวิทยานิพนธ์ และกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางไปรษณีย์ โดยขอความกรุณาให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่ส่งแบบสอบถามกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยใช้วิธีติดตามทางโทรศัพท์ โดยเว้นระยะห่างจากการส่งแบบทุก 2 สัปดาห์ เพื่อขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ ทั้งนี้ ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และ 3 มีผู้เชี่ยวชาญส่งแบบสอบถามคืน จำนวน 18 ท่าน และมีผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดน้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 18 ท่าน ดำเนินการระหว่างวันที่ 29 มิถุนายน 2550 ถึง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2551

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม

3.2.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์สำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ต่างวิทยาเขตกับผู้วิจัย และเก็บข้อมูลด้วยตนเองสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่วิทยาเขตเดียวกับผู้วิจัยให้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และให้เพื่อนร่วมงานตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาตามสภาพที่เป็นจริง พร้อมกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามคืน ดำเนินการระหว่าง วันที่ 4 มีนาคม 2551 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2551

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณารวบรวมตัวบ่งชี้และคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเกี่ยวกับการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ มัธยฐาน (Median) ฐานนิยม(Mode) และการวัดการกระจาย ได้แก่ พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1 การหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ จากแบบสอบถามรอบที่ 2 ที่ตอบโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และแสดงค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบในรอบที่ 2

4.1.2 นำค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มาแปลผล ดังนี้

1) ค่ามัธยฐานที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

(1) ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมากที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(2) ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(3) ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมปานกลาง ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(4) ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อย ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(5) ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50 หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อยที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

2) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

(1) ตัวบ่งชี้ที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 1.50 ลงมา แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้ดังกล่าว สอดคล้องกัน

(2) ตัวบ่งชี้ที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มากกว่า 1.50 แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไม่สอดคล้องกัน

4.1.3 การพิจารณาฉันทามติ ผู้วิจัยคัดเลือกรายการสมรรถนะ และตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการใช้เทคนิคเดลฟาย ในผลการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 ของผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะที่ได้รับฉันทามติว่ามีความสอดคล้องกันแล้วของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ที่มีคุณสมบัติ 3 ประการ ได้แก่

1) มีค่ามัธยฐาน 3.50 ขึ้นไป

2) ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานไม่เกิน 1.00

3) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของตัวบ่งชี้ที่มีค่าไม่เกิน 1.50

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของน้ำหนักคะแนนในแต่ละสมรรถนะและแต่ละตัวบ่งชี้สมรรถนะต่าง ๆ จากแบบสอบถาม (แต่ละสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะให้น้ำหนักคะแนนได้ตั้งแต่ 1 ถึง 10)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้

4.3.1 คำนวณหาค่ามัธยฐาน (Mdn) และส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ (Q.D.) จากแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป	หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ มากที่สุด
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 - 4.49	หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ มาก
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 2.50 - 3.49	หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ ปานกลาง
ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 1.50 - 2.49	หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ น้อย
ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50	หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ น้อยที่สุด

4.3.2 การทดสอบของแมน-วิทนีย์ (Mann – Whitney Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเองกับเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการพิจารณาสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รอบที่ 3

ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
6. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
7. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
8. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
9. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
10. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร	**4**	**มาก**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
12. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
13. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
14. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
15. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
16. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
17. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียน นักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
18. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
19. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียน นักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย	**4**	**มาก**	**0**	**0.25**	**สอดคล้อง**
20. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
21. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
22. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
23. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
24. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

จากตารางที่ 4.1 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านความรู้ ดังนี้

1. สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

2. สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และมีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

3. สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

4. สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

5. สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านทักษะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา	**4**	**มาก**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
25. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
26. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
27. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
28. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
29. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์	**4**	**มาก**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
30. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
31. มีความสามารถในการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
32. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
33. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
34. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคามในงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
35. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
36. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
37. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
38. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
39. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
40. มีความสามารถในการให้คำแนะนำและฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
41. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
42. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
43. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
44. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
45. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
46. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	**4**	**มาก**	**0**	**0.25**	**สอดคล้อง**
47. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
48. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner	4	มาก	0	0.50	สอดคล้อง
49. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
50. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
51. มีความสามารถในการบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อมีเหตุขัดข้องกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การป้องกันไวรัส การติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน	3	ปานกลาง	0	1	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
52. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
53. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
54. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
55. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
56. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
57. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
58. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
59. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
60. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
61. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
62. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
63. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมที่เหมาะสม	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
64. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
65. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
66. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
67. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน	**4.50**	**มากที่สุด**	**0.50**	**1**	**สอดคล้อง**
68. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
69. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
70. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
71. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
72. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา	**4**	**มาก**	**0**	**0.25**	**สอดคล้อง**
73. มีความสามารถในการเลือกใช้คำหรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
74. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
75. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
76. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟังภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ	**4**	**มาก**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
77. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
78. มีความสามารถในการระบุข้อดีข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
79. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
80. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

จากตารางที่ 4.2 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านทักษะ ดังนี้

1. สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

2. สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

3. สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

4. สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

5. สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

6. สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมี

ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะในระดับมาก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

7. สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

8. สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

9. สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

10. สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมาก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

11. สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

12. สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

13. สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
81. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
82. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
83. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
84. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
85. มีการวางแผนการเรียนรู้โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
86. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
87. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
88. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
89. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
90. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
91. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**0.25**	**สอดคล้อง**
92. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
93. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
94. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
95. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
96. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
97. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
98. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
99. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงานและหาวิธีการแก้ปัญหาได้	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
100. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**0.25**	**สอดคล้อง**
101. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
102. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
103. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
104. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
105. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
106. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
107. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
108. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
109. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
110. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
111. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
112. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
113. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น	**4**	**มาก**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
114. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
115. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
116. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
117. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
118. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
119. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
120. มีสัจจะเชื่อถือได้	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
121. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\|Mo - Mdn\|$	$Q_3 - Q_1$	
122. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
123. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
124. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่นด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
125. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
126. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
127. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
128. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
129. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
130. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม	**4**	**มาก**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
131. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
132. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
133. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
134. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$\lvert Mo - Mdn \rvert$	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง	**5**	**มากที่สุด**	**0**	**1**	**สอดคล้อง**
135. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
136. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
137. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
138. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง	**4**	**มาก**	**0**	**0**	**สอดคล้อง**
139. มีความมั่นใจในความสามารถศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
140. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
141. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
142. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

จากตารางที่ 4.3 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านคุณลักษณะดังนี้

1. สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

2. สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

3. สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

4. สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

5. สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

6. สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

7. สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

8. สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

9. สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือต้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

10. สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

11. สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

12. สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

13. สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

14. สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

15. สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

1.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดน้ำหนักคะแนนตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัยนำเสนอความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละสมรรถนะและแต่ละตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะ ในรูปแบบการแปลงคะแนนรายการสมรรถนะจำนวน 33 สมรรถนะ ให้มีคะแนนรวม 3,300 คะแนน และนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 น้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ ได้ 94 คะแนน		
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	18.72	1.99 Xi
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง	19.37	2.06 Xi
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา	18.08	1.92 Xi
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร	19.63	2.09 Xi
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)	18.20	1.94 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา ได้ 108 คะแนน		
6. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	22.29	2.06 Xi
7. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	21.89	2.03 Xi
8. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	20.43	1.89 Xi
9. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ	22.03	2.04 Xi
10. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง	21.36	1.98 Xi
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร ได้ 94 คะแนน		
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร	24.43	2.60 Xi
12. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	24.11	2.56 Xi
13. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	22.16	2.36 Xi
14. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน	23.30	2.48 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ได้ 96 คะแนน		
15. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	18.83	1.96 Xi
16. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	18.83	1.96 Xi
17. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียน นักศึกษา	19.22	2.00 Xi
18. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย	19.48	2.03 Xi
19. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียน นักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	19.64	2.05 Xi
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย ได้ 93 คะแนน		
20. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา	18.16	1.95 Xi
21. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย	18.68	2.01 Xi
22. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	18.68	2.01 Xi
23. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	18.42	1.98 Xi
24. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	19.06	2.05 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา ได้ 102 คะแนน		
25. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	19.95	1.96 Xi
26. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	20.74	2.03 Xi
27. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	21.00	2.06 Xi
28. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ	20.74	2.03 Xi
29. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์	19.57	1.92 Xi
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ ได้ 101 คะแนน		
30. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ	20.20	2.00 Xi
31. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ	20.87	2.07 Xi
32. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	20.58	2.04 Xi
33. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	19.41	1.92 Xi
34. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ	19.94	1.97 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้ 93 คะแนน		
35. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	22.93	2.47 Xi
36. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	23.35	2.51 Xi
37. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	23.36	2.51 Xi
38. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์	23.36	2.51 Xi
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน ได้ 94 คะแนน		
39. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ	23.47	2.50 Xi
40. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน	23.13	2.46 Xi
41. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	23.13	2.46 Xi
42. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น	24.27	2.58 Xi
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม ได้ 97 คะแนน		
43. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	24.41	2.52 Xi
44. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	24.58	2.53 Xi
45. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	24.58	2.53 Xi
46. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน	23.43	2.42 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ได้ 95 คะแนน		
47. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล	24.51	2.58 Xi
48. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner	24.00	2.53 Xi
49. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล	23.66	2.49 Xi
50. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น	22.83	2.40 Xi
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ ได้ 101 คะแนน		
52. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน	24.92	2.47 Xi
53. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้	25.58	2.53 Xi
54. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	25.09	2.48 Xi
55. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น	25.41	2.52 Xi
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน ได้ 100 คะแนน		
56. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	23.87	2.39 Xi
57. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย	25.32	2.53 Xi
58. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	25.65	2.56 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
59. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย	25.16	2.52 Xi
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ ได้ 107 คะแนน		
60. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ	26.72	2.50 Xi
61. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ	26.72	2.50 Xi
62. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	27.01	2.52 Xi
63. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม	26.55	2.48 Xi
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ได้ 102 คะแนน		
64. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ	25.54	2.50 Xi
65. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ	25.70	2.52 Xi
66. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ	25.38	2.49 Xi
67. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา	25.38	2.49 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน ได้ 99 คะแนน		
68. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน	20.30	2.05 Xi
69. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ	20.17	2.04 Xi
70. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ	18.85	1.90 Xi
71. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน	19.77	2.00 Xi
72. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน	19.91	2.01 Xi
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา ได้ 96 คะแนน		
73. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน	24.63	2.57 Xi
74. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ	24.40	2.54 Xi
75. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง	24.40	2.54 Xi
76. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	22.57	2.35 Xi
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ ได้ 98 คะแนน		
77. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก	24.09	2.46 Xi
78. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้	24.42	2.49 Xi
79. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน	24.74	2.52 Xi
80. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่	24.75	2.53 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ ได้ 100 คะแนน		
81. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว	24.96	2.50 Xi
82. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	25.12	2.51 Xi
83. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว	24.63	2.46 Xi
84. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	25.29	2.53 Xi
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ ได้ 92 คะแนน		
85. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ	30.67	3.33 Xi
86. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ	30.88	3.36 Xi
87. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ	30.45	3.31 Xi
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ ได้ 107 คะแนน		
88. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด	26.95	2.52 Xi
89. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	26.63	2.49 Xi
90. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ	26.63	2.49 Xi
91. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ	26.79	2.50 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้ 106 คะแนน		
92. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	21.65	2.04 Xi
93. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	20.99	1.98 Xi
94. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	21.26	2.01 Xi
95. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	21.51	2.03 Xi
96. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม	20.59	1.94 Xi
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ ได้ 105 คะแนน		
97. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ	27.10	2.58 Xi
98. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	27.43	2.61 Xi
99. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้	25.68	2.45 Xi
100. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า	24.79	2.36 Xi
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ได้ 105 คะแนน		
101. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร	26.50	2.52 Xi
102. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ	26.66	2.54 Xi
103. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	25.84	2.46 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
104. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	26.00	2.48 Xi
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ได้ 99 คะแนน		
105. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง	25.00	2.52 Xi
106. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์	24.34	2.46 Xi
107. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	24.83	2.51 Xi
108. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)	24.83	2.51 Xi
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้ ได้ 104 คะแนน		
109. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	21.64	2.08 Xi
110. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ	20.46	1.97 Xi
111. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา	20.20	1.94 Xi
112. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน	20.59	1.98 Xi
113. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา	21.11	2.03 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น ได้ 102 คะแนน		
114. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	26.06	2.55 Xi
115. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	25.26	2.48 Xi
116. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น	25.58	2.51 Xi
117. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย	25.10	2.46 Xi
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม ได้ 109 คะแนน		
118. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ	21.80	2.00 Xi
119. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	22.06	2.02 Xi
120. มีสัจจะเชื่อถือได้	21.80	2.00 Xi
121. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน	21.54	1.98 Xi
122. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม	21.80	2.00 Xi
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ได้ 100 คะแนน		
123. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย	24.88	2.49 Xi
124. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม	25.04	2.50 Xi
125. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือกลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง	25.20	2.52 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
126. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ	24.88	2.49 Xi
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ ได้ 101 คะแนน		
127. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	25.73	2.55 Xi
128. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	25.41	2.52 Xi
129. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง	25.09	2.48 Xi
130. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย	24.77	2.45 Xi
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ได้ 101 คะแนน		
131. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน	26.06	2.58 Xi
132. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น	24.76	2.45 Xi
133. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน	24.76	2.45 Xi
134. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	25.42	2.52 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกลตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง ได้ 101 คะแนน		
135. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ	25.66	2.54 Xi
136. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน	25.49	2.52 Xi
137. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ	25.66	2.54 Xi
138. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	24.19	2.40 Xi
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง ได้ 98 คะแนน		
139. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	24.90	2.54 Xi
140. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น	24.42	2.49 Xi
141. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง	24.42	2.49 Xi
142. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา	24.26	2.48 Xi

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนแต่ละสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ดังนี้

1. กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

1.1 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา มีน้ำหนัก 108 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่

6 มีน้ำหนักคะแนน 22.29 ตัวบ่งชี้ที่ 9 มีน้ำหนักคะแนน 22.03 ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีน้ำหนักคะแนน 21.89 ตัวบ่งชี้ที่ 10 มีน้ำหนักคะแนน 21.36 และตัวบ่งชี้ที่ 8 มีน้ำหนักคะแนน 20.43

1.2 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มีน้ำหนัก 96 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 19 มีน้ำหนักคะแนน 19.64 ตัวบ่งชี้ที่ 18 มีน้ำหนักคะแนน 19.48 ตัวบ่งชี้ที่ 17 มีน้ำหนักคะแนน 19.22 ตัวบ่งชี้ที่ 15 และตัวบ่งชี้ที่ 16 มีน้ำหนักคะแนน 18.83

1.3 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ มีน้ำหนัก 94 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีน้ำหนักคะแนน 19.63 ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีน้ำหนักคะแนน 19.37 ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีน้ำหนักคะแนน 18.72 ตัวบ่งชี้ที่ 5 มีน้ำหนักคะแนน 18.20 และตัวบ่งชี้ที่ 3 มีน้ำหนักคะแนน 18.08

1.4 ความรู้ด้านหลักสูตร มีน้ำหนัก 94 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 11 มีน้ำหนักคะแนน 24.43 ตัวบ่งชี้ที่ 12 มีน้ำหนักคะแนน 24.11 ตัวบ่งชี้ที่ 14 มีน้ำหนักคะแนน 23.30 และตัวบ่งชี้ที่ 13 มีน้ำหนักคะแนน 22.16

1.5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย มีน้ำหนัก 93 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 24 มีน้ำหนักคะแนน 19.06 ตัวบ่งชี้ที่ 21 และ ตัวบ่งชี้ที่ 22 มีน้ำหนักคะแนน 18.68 ตัวบ่งชี้ที่ 23 มีน้ำหนักคะแนน 18.42 และตัวบ่งชี้ที่ 20 มีน้ำหนักคะแนน 18.16

2. กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

2.1 ทักษะการให้บริการ มีน้ำหนัก 107 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 62 มีน้ำหนักคะแนน 27.01 ตัวบ่งชี้ที่ 60 และ ตัวบ่งชี้ที่ 61 มีน้ำหนักคะแนน 26.72 และตัวบ่งชี้ที่ 63 มีน้ำหนักคะแนน 26.55

2.2 ทักษะการให้คำปรึกษา มีน้ำหนัก 102 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 27 มีน้ำหนักคะแนน 21.00 ตัวบ่งชี้ที่ 26 และ ตัวบ่งชี้ที่ 28 มีน้ำหนักคะแนน 20.74 ตัวบ่งชี้ที่ 25 มีน้ำหนักคะแนน 19.95 และตัวบ่งชี้ที่ 29 มีน้ำหนักคะแนน 19.57

2.3 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา มีน้ำหนัก 102 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 65 มีน้ำหนักคะแนน 25.70 ตัวบ่งชี้ที่ 64 มีน้ำหนักคะแนน 25.54 ตัวบ่งชี้ที่ 66 และ ตัวบ่งชี้ที่ 67 มีน้ำหนักคะแนน 25.38

2.4 ทักษะการคิดวิเคราะห์ มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 31 มีน้ำหนักคะแนน 20.87 ตัวบ่งชี้ที่ 32 มีน้ำหนักคะแนน 20.58 ตัวบ่งชี้ที่ 30 มีน้ำหนักคะแนน 20.20 ตัวบ่งชี้ที่ 34 มีน้ำหนักคะแนน 19.94 และตัวบ่งชี้ที่ 33 มีน้ำหนักคะแนน 19.41

2.5 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 53 มีน้ำหนักคะแนน 25.58 ตัวบ่งชี้ที่ 55 มีน้ำหนักคะแนน 25.41 ตัวบ่งชี้ที่ 54 มีน้ำหนักคะแนน 25.09 และตัวบ่งชี้ที่ 52 มีน้ำหนักคะแนน 24.92

2.6 ทักษะการติดต่อประสานงาน มีน้ำหนัก 100 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 58 มีน้ำหนักคะแนน 25.65 ตัวบ่งชี้ที่ 57 มีน้ำหนักคะแนน 25.32 ตัวบ่งชี้ที่ 59 มีน้ำหนักคะแนน 25.16 และตัวบ่งชี้ที่ 56 มีน้ำหนักคะแนน 23.87

2.7 ทักษะการวางแผนงาน มีน้ำหนัก 99 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 68 มีน้ำหนักคะแนน 20.30 ตัวบ่งชี้ที่ 69 มีน้ำหนักคะแนน 20.17 ตัวบ่งชี้ที่ 72 มีน้ำหนักคะแนน 19.91 ตัวบ่งชี้ที่ 71 มีน้ำหนักคะแนน 19.77 และตัวบ่งชี้ที่ 70 มีน้ำหนักคะแนน 18.85

2.8 ทักษะการตัดสินใจ มีน้ำหนัก 98 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 80 มีน้ำหนักคะแนน 24.75 ตัวบ่งชี้ที่ 79 มีน้ำหนักคะแนน 24.74 ตัวบ่งชี้ที่ 78 มีน้ำหนักคะแนน 24.42 และตัวบ่งชี้ที่ 77 มีน้ำหนักคะแนน 24.09

2.9 ทักษะการประนีประนอม มีน้ำหนัก 97 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 44 และ ตัวบ่งชี้ที่ 45 มีน้ำหนักคะแนน 24.58 ตัวบ่งชี้ที่ 43 มีน้ำหนักคะแนน 24.41 และตัวบ่งชี้ที่ 46 มีน้ำหนักคะแนน 23.43

2.10 ทักษะการใช้ภาษา มีน้ำหนัก 96 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 73 มีน้ำหนักคะแนน 24.63 ตัวบ่งชี้ที่ 74 และ ตัวบ่งชี้ที่ 75 มีน้ำหนักคะแนน 24.40 และตัวบ่งชี้ที่ 76 มีน้ำหนักคะแนน 22.57

2.11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีน้ำหนัก 95 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 47 มีน้ำหนักคะแนน 24.51 ตัวบ่งชี้ที่ 48 มีน้ำหนักคะแนน 24.00 ตัวบ่งชี้ที่ 49 มีน้ำหนักคะแนน 23.66 และตัวบ่งชี้ที่ 50 มีน้ำหนักคะแนน 22.83

2.12 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน มีน้ำหนัก 94 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 42 มีน้ำหนักคะแนน 24.27 ตัวบ่งชี้ที่ 39 มีน้ำหนักคะแนน 23.47 ตัวบ่งชี้ที่ 40 และ ตัวบ่งชี้ที่ 41 มีน้ำหนักคะแนน 23.13

2.13 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีน้ำหนัก 93 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 37 และ ตัวบ่งชี้ที่ 38 มีน้ำหนักคะแนน 23.36 ตัวบ่งชี้ที่ 36 มีน้ำหนักคะแนน 23.35 ตัวบ่งชี้ที่ 35 มีน้ำหนักคะแนน 22.93

3. กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

3.1 จรรยาบรรณและจริยธรรม มีน้ำหนัก 109 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 119 มีน้ำหนักคะแนน 22.06 ตัวบ่งชี้ที่ 118 ตัวบ่งชี้ที่ 120 และ ตัวบ่งชี้ที่ 122 มีน้ำหนักคะแนน 21.80 ตัวบ่งชี้ที่ 121 มีน้ำหนักคะแนน 21.54

3.2 ความรับผิดชอบ มีน้ำหนัก 107 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 88 มีน้ำหนักคะแนน 26.95 ตัวบ่งชี้ที่ 91 มีน้ำหนักคะแนน 26.79 ตัวบ่งชี้ที่ 89 และ ตัวบ่งชี้ที่ 90 มีน้ำหนักคะแนน 26.63

3.3 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีน้ำหนัก 106 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 92 มีน้ำหนักคะแนน 21.65 ตัวบ่งชี้ที่ 95 มีน้ำหนักคะแนน 21.51 ตัวบ่งชี้ที่ 94 มีน้ำหนักคะแนน 21.26 ตัวบ่งชี้ที่ 93 มีน้ำหนักคะแนน 20.99 และตัวบ่งชี้ที่ 96 มีน้ำหนักคะแนน 20.59

3.4 ความละเอียดรอบคอบ มีน้ำหนัก 105 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 98 มีน้ำหนักคะแนน 27.43 ตัวบ่งชี้ที่ 97 มีน้ำหนักคะแนน 27.10 ตัวบ่งชี้ที่ 99 มีน้ำหนักคะแนน 25.68 และตัวบ่งชี้ที่ 100 มีน้ำหนักคะแนน 24.79

3.5 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับองค์กร มีน้ำหนัก 105 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 102 มีน้ำหนักคะแนน 26.66 ตัวบ่งชี้ที่ 101 มีน้ำหนักคะแนน 26.50 ตัวบ่งชี้ที่ 104 มีน้ำหนักคะแนน 26.00 ตัวบ่งชี้ที่ 103 มีน้ำหนักคะแนน 25.84

3.6 ความน่าเชื่อถือได้ มีน้ำหนัก 104 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 109 มีน้ำหนักคะแนน 21.64 ตัวบ่งชี้ที่ 113 มีน้ำหนักคะแนน 21.11 ตัวบ่งชี้ที่ 112 มีน้ำหนักคะแนน 20.59 ตัวบ่งชี้ที่ 110 มีน้ำหนักคะแนน 20.46 และตัวบ่งชี้ที่ 111 มีน้ำหนักคะแนน 20.20

3.7 ความกระตือรือร้น มีน้ำหนัก 102 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 114 มีน้ำหนักคะแนน 26.06 ตัวบ่งชี้ที่ 116 มีน้ำหนักคะแนน 25.58 ตัวบ่งชี้ที่ 115 มีน้ำหนักคะแนน 25.26 และ ตัวบ่งชี้ที่ 117 มีน้ำหนักคะแนน 25.10

3.8 มนุษยสัมพันธ์ มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 127 มีน้ำหนักคะแนน 25.73 ตัวบ่งชี้ที่ 128 มีน้ำหนักคะแนน 25.41 ตัวบ่งชี้ที่ 129 มีน้ำหนักคะแนน 25.09 และตัวบ่งชี้ที่ 130 มีน้ำหนักคะแนน 24.77

3.9 การควบคุมตนเอง มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 135 และ ตัวบ่งชี้ที่ 137 มีน้ำหนักคะแนน 25.66 ตัวบ่งชี้ที่ 136 มีน้ำหนักคะแนน 25.49 และตัวบ่งชี้ที่ 138 มีน้ำหนักคะแนน 24.19

3.10 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 131 มีน้ำหนักคะแนน 26.06 ตัวบ่งชี้ที่ 134 มีน้ำหนักคะแนน 25.42 ตัวบ่งชี้ที่ 132 และตัวบ่งชี้ที่ 133 มีน้ำหนักคะแนน 24.76

3.11 ความสามารถในการเรียนรู้ มีน้ำหนัก 100 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 84 มีน้ำหนักคะแนน 25.29 ตัวบ่งชี้ที่ 82 มีน้ำหนักคะแนน 25.12 ตัวบ่งชี้ที่ 81 มีน้ำหนักคะแนน 24.96 และตัวบ่งชี้ที่ 83 มีน้ำหนักคะแนน 24.63

3.12 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว มีน้ำหนัก 100 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 125 มีน้ำหนักคะแนน

25.20 ตัวบ่งชี้ที่ 124 มีน้ำหนักคะแนน 25.04 ตัวบ่งชี้ที่ 123 และ ตัวบ่งชี้ที่ 126 มีน้ำหนักคะแนน 24.88

3.13 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง มีน้ำหนัก 99 คะแนน มีตัวบ่งชี้จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 105 มีน้ำหนักคะแนน 25.00 ตัวบ่งชี้ที่ 107 และ ตัวบ่งชี้ที่ 108 มีน้ำหนักคะแนน 24.83 และอันดับสุดท้าย คือ ตัวบ่งชี้ที่ 106 มีน้ำหนักคะแนน 24.34

3.14 ความเชื่อมั่นในตนเอง มีน้ำหนัก 98 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 139 มีน้ำหนักคะแนน 24.90 ตัวบ่งชี้ที่ 140 และ ตัวบ่งชี้ที่ 141 มีน้ำหนักคะแนน 24.42 อันดับสุดท้าย คือ ตัวบ่งชี้ที่ 142 มีน้ำหนักคะแนน 24.26

3.15 ความใฝ่รู้ มีน้ำหนัก 92 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 86 มีน้ำหนักคะแนน 30.88 ตัวบ่งชี้ที่ 85 มีน้ำหนักคะแนน 30.67 และตัวบ่งชี้ที่ 87 มีน้ำหนักคะแนน 30.45

ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้รวม ตรวจสอบโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ผลการประเมินแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.5-4.7

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ							
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	102
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	103
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	4	0.50	มาก	90.50
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	78.50

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	88.50
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา							
6. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	4	0.50	มาก	4	0	มาก	90
7. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	91.50
8. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	98.50
9. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ	4	0	มาก	4	0.50	มาก	104
10. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร							
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	93
12. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	95
13. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	97.50
14. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	88.50

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ							
15. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการและขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	3	0	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	85.50
16. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	101.50
17. มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	102
18. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	105.50
19. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียน นักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	93

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย							
20. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา	3	0.50	ปานกลาง	3	1	ปานกลาง	94.50
21. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย	3	0	ปานกลาง	3	1	ปานกลาง	104.50
22. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	3	0.50	ปานกลาง	3	1	ปานกลาง	103
23. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	2	0.50	น้อย	2	1	น้อย	99
24. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	1	ปานกลาง	97.50

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ มีรายละเอียด ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ ผู้ปฏิบัติด้านงานทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 2 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 5 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า

อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 11 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 23 อยู่ในระดับน้อย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา							
25. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	104
26. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	4	0	มาก	4	0.50	มาก	98.50
27. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	4	0	มาก	4	0	มาก	106.50
28. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	103.50
29. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	112.50

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์							
30. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	104
31. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหาหรืองานที่รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	98
32. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4	0.50	มาก	4	0	มาก	80
33. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	97.50
34. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	85
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง							
35. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	4	0.50	มาก	4	0	มาก	99.50
36. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	105

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
37. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	97.50
38. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	90
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน							
39. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	101
40. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	97.50
41. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	4	0	มาก	4	0	มาก	105
42. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น	4	0.50	มาก	4	0	มาก	90

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม							
43. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	97.50
44. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0	มาก	4	0	มาก	105
45. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	97.50
46. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์							
47. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล	4	1	มาก	4	0.50	มาก	110
48. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner	5	1	มากที่สุด	5	1	มากที่สุด	110

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
49. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
50. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น	4	1	มาก	4	1	มาก	104.50
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ							
52. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	101
53. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้	4	0	มาก	4	0.50	มาก	97.50
54. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	91.50
55. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพหรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	102
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน							
56. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	4	0	มาก	4	0	มาก	100.50
57. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย	4	0	มาก	4	0	มาก	105.50

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
58. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	4	0	มาก	4	0	มาก	106
59. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	107
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ							
60. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ	4	0	มาก	4	0	มาก	106
61. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	99.50
62. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	110
63. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม	4	0.50	มาก	3	0.50	ปานกลาง	96

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา							
64. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจนในเรื่องที่รับผิดชอบ	4	0	มาก	4	0.50	มาก	99.50
65. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	106
66. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	104.50
67. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	107.50
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน							
68. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน	4	0	มาก	4	0.50	มาก	84
69. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
70. มีการกำหนดแผนงานสำรองหากแผนงานหลักไม่สำเร็จ	4	0.50	มาก	3	0.50	ปานกลาง	93
71. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	107.50
72. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	99

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา							
73. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4	0	มาก	4	0.50	มาก	99.50
74. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	110.50
75. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
76. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	99
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ							
77. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	96
78. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	90
79. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	106

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
80. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	104

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ มีรายละเอียด ดังนี้

สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 34 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 36 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ ตัวบ่งชี้ที่ 39 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ ตัวบ่งชี้ที่ 48 อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 54 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 63 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 71 และ 72 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 70 และ 71 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 79 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงาน

ประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้							
81. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว	4	0	มาก	4	0	มาก	106
82. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	94
83. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	105
84. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	91

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้							
85. มีการวางแผนการเรียนรู้โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	102.50
86. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
87. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	1	มาก	94.50
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ							
88. มีความรับผิดชอบในงานมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด	4	0.50	มาก	4	0	มาก	92.50
89. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4	0	มาก	4	0	มาก	104.50
90. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ	4	0	มาก	4	0	มาก	98
91. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ	4	0	มาก	4	0	มาก	107

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์							
92. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	98.50
93. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	4	0.50	มาก	4	1	มาก	101.50
94. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	4	0	มาก	4	0	มาก	106
95. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	4	0.50	มาก	4	0	มาก	91.50
96. มีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม	4	1	มาก	4	1	มาก	102
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ							
97. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ	4	0	มาก	4	0	มาก	105
98. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	4	0	มาก	4	0.50	มาก	105
99. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้	4	0	มาก	4	0	มาก	106

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
100. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า	4	0.5	มาก	4	0.50	มาก	106
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร							
101. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร	4	0	มาก	4	0	มาก	106
102. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ	4	0	มาก	4	0.50	มาก	89.50
103. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	100
104. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	4	0	มาก	4	0.50	มาก	97.50
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง							
105. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	101.50
106. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์	4	0	มาก	4	0.50	มาก	108

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
107. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	103.50
108. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	106
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้							
109. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	4	0	มาก	4	0	มาก	99.50
110. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	93
111. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	103.50
112. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน	4	0	มาก	4	0	มาก	105
113. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	101.50
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น							
114. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	4	0	มาก	4	0	มาก	105

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
115. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	4	0	มาก	4	0	มาก	105.50
116. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	106.50
117. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	98.50
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม							
118. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ	5	0.50	มากที่สุด	5	0.50	มากที่สุด	109
119. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	5	0.50	มากที่สุด	5	0.50	มากที่สุด	102
120. มีสัจจะเชื่อถือได้	5	0.50	มากที่สุด	5	0.50	มากที่สุด	99
121. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน	5	0.50	มากที่สุด	4	0.50	มาก	98.50
122. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม	5	0	มากที่สุด	5	0.50	มากที่สุด	91.50

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว							
123. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย	4	0	มาก	4	0.50	มาก	100
124. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม	4	0	มาก	4	0.50	มาก	100
125. มีการปรับเปลี่ยนความคิดหรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือกลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง	4	0	มาก	4	0	มาก	106
126. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายหรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ	4	0	มาก	4	0	มาก	105
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์							
127. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	95
128. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	93
129. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง	4	0.50	มาก	4	0	มาก	103.50

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
130. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย	4	0.50	มาก	4	0	มาก	107.50
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม							
131. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	106
132. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
133. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	102.50
134. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	112.50
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง							
135. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105.50
136. มีการแสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน	4	0	มาก	4	0	มาก	104.50

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
137. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ	4	0	มาก	4	0.50	มาก	105
138. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	4	0	มาก	4	0	มาก	112
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง							
139. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	96
140. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น	4	0	มาก	4	0	มาก	107
141. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง	4	0	มาก	4	0	มาก	105
142. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา	4	0.50	มาก	4	0	มาก	96

จากตารางที่ 4.7 ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ มีรายละเอียด ดังนี้

สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 83 อยู่ในระดับปานกลาง

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 106 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 107 และ 108 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 110 และ 113 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ ตัวบ่งชี้ที่ 117 อยู่ใน

ระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้ เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 121 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 133 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการคัดเลือกสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้สมรรถนะ ซึ่งสามารถสรุปเกี่ยวกับรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ตัวบ่งชี้สมรรถนะตามขั้นตอนของเทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย และการกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 และ 3 และกำหนดน้ำหนักคะแนน จำนวน 18 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 15 คน และเพื่อนร่วมงานของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา จำนวน 15 คน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้น

เครื่องมือการวิจัย มี 5 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อกำหนดสมรรถนะและคัดเลือกตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 3 ฉบับ แบบสอบถามเพื่อกำหนดน้ำหนักความสำคัญของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะที่ผ่านการคัดเลือกด้วยเทคนิคเดลฟายแล้ว จำนวน 1 ฉบับ และแบบสอบถามสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 ฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล มี 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ส่วนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ และส่วนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลจากการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์ด้วยมัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวบ่งชี้ โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ โดยการวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ และการทดสอบของแมน-วิทนีย์ (Mann-Withney Test)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน จำนวน 33 สมรรถนะ 141 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ จำแนกตามกลุ่มสมรรถนะ ดังนี้

1) กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 24 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง ตัวบ่งชี้ที่ 3 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่ 5 มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 6 มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 8 มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 9 มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ และตัวบ่งชี้ที่ 10 มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง

สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 11 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 12 มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 13 มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา และตัวบ่งชี้ที่ 14 มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน

สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 15 มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 16 มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 17 มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 18 มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย และตัวบ่งชี้ที่ 19 มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 20 มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ 21 มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย ตัวบ่งชี้ที่ 22 มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย ตัวบ่งชี้ที่ 23 มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์

ข้อมูลหรือผลการวิจัย และตัวบ่งชี้ที่ 24 มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

2) กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 55 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 25 มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 26 มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 27 มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น ตัวบ่งชี้ที่ 28 มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ และตัวบ่งชี้ที่ 29 มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์

สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 30 มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 31 มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 32 มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ที่ 33 มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และตัวบ่งชี้ที่ 34 มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ

สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 35 มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 36 มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 37 มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และตัวบ่งชี้ที่ 38 มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์

สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 39 มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 40 มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน ตัวบ่งชี้ที่

41 มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และ ตัวบ่งชี้ที่ 42 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น

สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 43 มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ ตัวบ่งชี้ที่ 44 มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ ตัวบ่งชี้ที่ 45 มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ และตัวบ่งชี้ที่ 46 มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน

สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 47 มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล ตัวบ่งชี้ที่ 48 มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner ตัวบ่งชี้ที่ 49 มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล และตัวบ่งชี้ที่ 50 มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น

สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 52 มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ที่ 53 มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 54 มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และตัวบ่งชี้ที่ 55 มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น

สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 56 มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ ตัวบ่งชี้ที่ 57 มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย ตัวบ่งชี้ที่ 58 มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ และตัวบ่งชี้ที่ 59 มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 60 มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 61 มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ตัวบ่งชี้ที่ 62 มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อ

ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และตัวบ่งชี้ที่ 63 มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจกรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม

สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 64 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 65 มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ตัวบ่งชี้ที่ 66 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ และตัวบ่งชี้ที่ 67 มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา

สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 68 มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน ตัวบ่งชี้ที่ 69 มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ ตัวบ่งชี้ที่ 70 มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 71 มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน และตัวบ่งชี้ที่ 72 มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 73 มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ที่ 74 มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ ตัวบ่งชี้ที่ 75 มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง และตัวบ่งชี้ที่ 76 มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา

สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 77 มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก ตัวบ่งชี้ที่ 78 มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 79 มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน และตัวบ่งชี้ที่ 80 มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 51 มีความสามารถในการบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อมีเหตุขัดข้องกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การป้องกันไวรัส การติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน

3) กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน จำนวน 62 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 81 มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว ตัวบ่งชี้ที่ 82 มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 83 มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว และตัวบ่งชี้ที่ 84 มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ มี 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 85 มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ ตัวบ่งชี้ที่ 86 มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ และตัวบ่งชี้ที่ 87 มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ

สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 88 มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด ตัวบ่งชี้ที่ 89 มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ตัวบ่งชี้ที่ 90 มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และตัวบ่งชี้ที่ 91 มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ

สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 92 มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 93 มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 94 มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 95 มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น และตัวบ่งชี้ที่ 96 มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม

สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 97 มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ ตัวบ่งชี้ที่ 98 มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง ตัวบ่งชี้ที่ 99 มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหา

วิธีการแก้ปัญหาได้ และตัวบ่งชี้ที่ 100 มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า

สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 101 มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 102 มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ ตัวบ่งชี้ที่ 103 มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่ 104 มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร

สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 105 มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้ที่ 106 มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตัวบ่งชี้ที่ 107 มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง และตัวบ่งชี้ที่ 108 มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)

สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้ มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 109 มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 110 มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ ตัวบ่งชี้ที่ 111 มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา ตัวบ่งชี้ที่ 112 มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน และตัวบ่งชี้ที่ 113 มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา

สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 114 มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด ตัวบ่งชี้ที่ 115 มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ตัวบ่งชี้ที่ 116 มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และตัวบ่งชี้ที่ 117 มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย

สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 118 มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 119 มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ที่ 120 มีสัจจะเชื่อถือได้ ตัวบ่งชี้ที่ 121

มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน และตัวบ่งชี้ที่ 122 มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม

สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 123 มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ตัวบ่งชี้ที่ 124 มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม ตัวบ่งชี้ที่ 125 มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง และตัวบ่งชี้ที่ 126 มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 127 มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 128 มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 129 มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง และตัวบ่งชี้ที่ 130 มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย

สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 131 มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 132 มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น ตัวบ่งชี้ที่ 133 มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน และตัวบ่งชี้ที่ 134 มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 135 มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 136 มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน ตัวบ่งชี้ที่ 137 มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ และตัวบ่งชี้ที่ 138 มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 139 มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 140 มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงาน

นั้น ตัวบ่งชี้ที่ 141 มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง และตัวบ่งชี้ที่ 142 มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา

1.3.2 ผลการกำหนดน้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1) กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

(1) ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา มีน้ำหนัก 108 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 6 มีน้ำหนักคะแนน 22.29 ตัวบ่งชี้ที่ 9 มีน้ำหนักคะแนน 22.03 ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีน้ำหนักคะแนน 21.89 ตัวบ่งชี้ที่ 10 มีน้ำหนักคะแนน 21.36 และตัวบ่งชี้ที่ 8 มีน้ำหนักคะแนน 20.43

(2) ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มีน้ำหนัก 96 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 19 มีน้ำหนักคะแนน 19.64 ตัวบ่งชี้ที่ 18 มีน้ำหนักคะแนน 19.48 ตัวบ่งชี้ที่ 17 มีน้ำหนักคะแนน 19.22 ตัวบ่งชี้ที่ 15 และตัวบ่งชี้ที่ 16 มีน้ำหนักคะแนน 18.83

(3) ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ มีน้ำหนัก 94 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีน้ำหนักคะแนน 19.63 ตัวบ่งชี้ที่ 2 มีน้ำหนักคะแนน 19.37 ตัวบ่งชี้ที่ 1 มีน้ำหนักคะแนน 18.72 ตัวบ่งชี้ที่ 5 มีน้ำหนักคะแนน 18.20 และตัวบ่งชี้ที่ 3 มีน้ำหนักคะแนน 18.08

(4) ความรู้ด้านหลักสูตร มีน้ำหนัก 94 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 11 มีน้ำหนักคะแนน 24.43 ตัวบ่งชี้ที่ 12 มีน้ำหนักคะแนน 24.11 ตัวบ่งชี้ที่ 14 มีน้ำหนักคะแนน 23.30 และตัวบ่งชี้ที่ 13 มีน้ำหนักคะแนน 22.16

(5) ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย มีน้ำหนัก 93 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 24 มีน้ำหนักคะแนน 19.06 ตัวบ่งชี้ที่ 21 และ ตัวบ่งชี้ที่ 22 มีน้ำหนักคะแนน 18.68 ตัวบ่งชี้ที่ 23 มีน้ำหนักคะแนน 18.42 และตัวบ่งชี้ที่ 20 มีน้ำหนักคะแนน 18.16

2) กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

(1) ทักษะการให้บริการ มีน้ำหนัก 107 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 62 มีน้ำหนักคะแนน 27.01 ตัวบ่งชี้ที่ 60 และ ตัวบ่งชี้ที่ 61 มีน้ำหนักคะแนน 26.72 และตัวบ่งชี้ที่ 63 มีน้ำหนักคะแนน 26.55

(2) ทักษะการให้คำปรึกษา มีน้ำหนัก 102 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 27 มีน้ำหนักคะแนน 21.00 ตัวบ่งชี้ที่ 26 และ ตัวบ่งชี้ที่ 28 มีน้ำหนักคะแนน 20.74 ตัวบ่งชี้ที่ 25 มีน้ำหนักคะแนน 19.95 และตัวบ่งชี้ที่ 29 มีน้ำหนักคะแนน 19.57

(3) ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา มีน้ำหนัก 102 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 65 มีน้ำหนักคะแนน 25.70 ตัวบ่งชี้ที่ 64 มีน้ำหนักคะแนน 25.54 ตัวบ่งชี้ที่ 66 และ ตัวบ่งชี้ที่ 67 มีน้ำหนักคะแนน 25.38

(4) ทักษะการคิดวิเคราะห์ มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 31 มีน้ำหนักคะแนน 20.87 ตัวบ่งชี้ที่ 32 มีน้ำหนักคะแนน 20.58 ตัวบ่งชี้ที่ 30 มีน้ำหนักคะแนน 20.20 ตัวบ่งชี้ที่ 34 มีน้ำหนักคะแนน 19.94 และตัวบ่งชี้ที่ 33 มีน้ำหนักคะแนน 19.41

(5) ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 53 มีน้ำหนักคะแนน 25.58 ตัวบ่งชี้ที่ 55 มีน้ำหนักคะแนน 25.41 ตัวบ่งชี้ที่ 54 มีน้ำหนักคะแนน 25.09 และตัวบ่งชี้ที่ 52 มีน้ำหนักคะแนน 24.92

(6) ทักษะการติดต่อประสานงาน มีน้ำหนัก 100 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 58 มีน้ำหนักคะแนน 25.65 ตัวบ่งชี้ที่ 57 มีน้ำหนักคะแนน 25.32 ตัวบ่งชี้ที่ 59 มีน้ำหนักคะแนน 25.16 และตัวบ่งชี้ที่ 56 มีน้ำหนักคะแนน 23.87

(7) ทักษะการวางแผนงาน มีน้ำหนัก 99 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 68 มีน้ำหนักคะแนน 20.30 ตัวบ่งชี้ที่ 69 มีน้ำหนักคะแนน 20.17 ตัวบ่งชี้ที่ 72 มีน้ำหนักคะแนน 19.91 ตัวบ่งชี้ที่ 71 มีน้ำหนักคะแนน 19.77 และตัวบ่งชี้ที่ 70 มีน้ำหนักคะแนน 18.85

(8) ทักษะการตัดสินใจ มีน้ำหนัก 98 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 80 มีน้ำหนักคะแนน 24.75

ตัวบ่งชี้ที่ 79 มีน้ำหนักคะแนน 24.74 ตัวบ่งชี้ที่ 78 มีน้ำหนักคะแนน 24.42 และตัวบ่งชี้ที่ 77 มีน้ำหนักคะแนน 24.09

(9) ทักษะการประนีประนอม มีน้ำหนัก 97 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 44 และ ตัวบ่งชี้ที่ 45 มีน้ำหนักคะแนน 24.58 ตัวบ่งชี้ที่ 43 มีน้ำหนักคะแนน 24.41 และตัวบ่งชี้ที่ 46 มีน้ำหนักคะแนน 23.43

(10) ทักษะการใช้ภาษา มีน้ำหนัก 96 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 73 มีน้ำหนักคะแนน 24.63 ตัวบ่งชี้ที่ 74 และ ตัวบ่งชี้ที่ 75 มีน้ำหนักคะแนน 24.40 และตัวบ่งชี้ที่ 76 มีน้ำหนักคะแนน 22.57

(11) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีน้ำหนัก 95 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 47 มีน้ำหนักคะแนน 24.51 ตัวบ่งชี้ที่ 48 มีน้ำหนักคะแนน 24.00 ตัวบ่งชี้ที่ 49 มีน้ำหนักคะแนน 23.66 และตัวบ่งชี้ที่ 50 มีน้ำหนักคะแนน 22.83

(12) ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน มีน้ำหนัก 94 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 42 มีน้ำหนักคะแนน 24.27 ตัวบ่งชี้ที่ 39 มีน้ำหนักคะแนน 23.47 ตัวบ่งชี้ที่ 40 และ ตัวบ่งชี้ที่ 41 มีน้ำหนักคะแนน 23.13

(13) ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีน้ำหนัก 93 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 37 และ ตัวบ่งชี้ที่ 38 มีน้ำหนักคะแนน 23.36 ตัวบ่งชี้ที่ 36 มีน้ำหนักคะแนน 23.35 ตัวบ่งชี้ที่ 35 มีน้ำหนักคะแนน 22.93

3) กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

(1) จรรยาบรรณและจริยธรรม มีน้ำหนัก 109 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 119 มีน้ำหนักคะแนน 22.06 ตัวบ่งชี้ที่ 118 ตัวบ่งชี้ที่ 120 และ ตัวบ่งชี้ที่ 122 มีน้ำหนักคะแนน 21.80 ตัวบ่งชี้ที่ 121 มีน้ำหนักคะแนน 21.54

(2) ความรับผิดชอบ มีน้ำหนัก 107 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 88 มีน้ำหนักคะแนน 26.95

ตัวบ่งชี้ที่ 91 มีน้ำหนักคะแนน 26.79 ตัวบ่งชี้ที่ 89 และ ตัวบ่งชี้ที่ 90 มีน้ำหนักคะแนน 26.63

(3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีน้ำหนัก 106 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 92 มีน้ำหนักคะแนน 21.65 ตัวบ่งชี้ที่ 95 มีน้ำหนักคะแนน 21.51 ตัวบ่งชี้ที่ 94 มีน้ำหนักคะแนน 21.26 ตัวบ่งชี้ที่ 93 มีน้ำหนักคะแนน 20.99 และตัวบ่งชี้ที่ 96 มีน้ำหนักคะแนน 20.59

(4) ความละเอียดรอบคอบ มีน้ำหนัก 105 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 98 มีน้ำหนักคะแนน 27.43 ตัวบ่งชี้ที่ 97 มีน้ำหนักคะแนน 27.10 ตัวบ่งชี้ที่ 99 มีน้ำหนักคะแนน 25.68 และตัวบ่งชี้ที่ 100 มีน้ำหนักคะแนน 24.79

(5) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับองค์กร มีน้ำหนัก 105 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 102 มีน้ำหนักคะแนน 26.66 ตัวบ่งชี้ที่ 101 มีน้ำหนักคะแนน 26.50 ตัวบ่งชี้ที่ 104 มีน้ำหนักคะแนน 26.00 ตัวบ่งชี้ที่ 103 มีน้ำหนักคะแนน 25.84

(6) ความน่าเชื่อถือได้ มีน้ำหนัก 104 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 109 มีน้ำหนักคะแนน 21.64 ตัวบ่งชี้ที่ 113 มีน้ำหนักคะแนน 21.11 ตัวบ่งชี้ที่ 112 มีน้ำหนักคะแนน 20.59 ตัวบ่งชี้ที่ 110 มีน้ำหนักคะแนน 20.46 และตัวบ่งชี้ที่ 111 มีน้ำหนักคะแนน 20.20

(7) ความกระตือรือร้น มีน้ำหนัก 102 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 114 มีน้ำหนักคะแนน 26.06 ตัวบ่งชี้ที่ 116 มีน้ำหนักคะแนน 25.58 ตัวบ่งชี้ที่ 115 มีน้ำหนักคะแนน 25.26 และ ตัวบ่งชี้ที่ 117 มีน้ำหนักคะแนน 25.10

(8) มนุษยสัมพันธ์ มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 127 มีน้ำหนักคะแนน 25.73 ตัวบ่งชี้ที่ 128 มีน้ำหนักคะแนน 25.41 ตัวบ่งชี้ที่ 129 มีน้ำหนักคะแนน 25.09 และตัวบ่งชี้ที่ 130 มีน้ำหนักคะแนน 24.77

(9) การควบคุมตนเอง มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 135 และ ตัวบ่งชี้ที่ 137 มีน้ำหนักคะแนน 25.66 ตัวบ่งชี้ที่ 136 มีน้ำหนักคะแนน 25.49 และตัวบ่งชี้ที่ 138 มีน้ำหนักคะแนน 24.19

(10) การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม มีน้ำหนัก 101 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 131 มีน้ำหนักคะแนน 26.06 ตัวบ่งชี้ที่ 134 มีน้ำหนักคะแนน 25.42 ตัวบ่งชี้ที่ 132 และตัวบ่งชี้ที่ 133 มีน้ำหนักคะแนน 24.76

(11) ความสามารถในการเรียนรู้ มีน้ำหนัก 100 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 84 มีน้ำหนักคะแนน 25.29 ตัวบ่งชี้ที่ 82 มีน้ำหนักคะแนน 25.12 ตัวบ่งชี้ที่ 81 มีน้ำหนักคะแนน 24.96 และตัวบ่งชี้ที่ 83 มีน้ำหนักคะแนน 24.63

(12) ความยืดหยุ่นและการปรับตัว มีน้ำหนัก 100 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 125 มีน้ำหนักคะแนน 25.20 ตัวบ่งชี้ที่ 124 มีน้ำหนักคะแนน 25.04 ตัวบ่งชี้ที่ 123 และ ตัวบ่งชี้ที่ 126 มีน้ำหนักคะแนน 24.88

(13) การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง มีน้ำหนัก 99 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 105 มีน้ำหนักคะแนน 25.00 ตัวบ่งชี้ที่ 107 และ ตัวบ่งชี้ที่ 108 มีน้ำหนักคะแนน 24.83 และอันดับสุดท้าย คือ ตัวบ่งชี้ที่ 106 มีน้ำหนักคะแนน 24.34

(14) ความเชื่อมั่นในตนเอง มีน้ำหนัก 98 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 139 มีน้ำหนักคะแนน 24.90 ตัวบ่งชี้ที่ 140 และ ตัวบ่งชี้ที่ 141 มีน้ำหนักคะแนน 24.42 อันดับสุดท้าย คือ ตัวบ่งชี้ที่ 142 มีน้ำหนักคะแนน 24.26

(15) ความใฝ่รู้ มีน้ำหนัก 92 คะแนน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 86 มีน้ำหนักคะแนน 30.88 ตัวบ่งชี้ที่ 85 มีน้ำหนักคะแนน 30.67 และตัวบ่งชี้ที่ 87 มีน้ำหนักคะแนน 30.45

1.3.3 ผลการตรวจสอบความตรง (Validity) ของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้การทดสอบของแมน-วิทนีย์ (Mann – Whitney Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเองกับเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้ แสดงว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นใช้ในการประเมินได้ตรงตามสภาพจริง

2. อภิปรายผล

จากผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการคัดเลือกตัวบ่งชี้ด้วยเทคนิคเดลฟาย และการกำหนดน้ำหนักตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญ พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าสมรรถนะที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และได้น้ำหนักคะแนนมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ลัดดนา ส่วนลม้าย (2549 : 73-78) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ความรู้และความเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับงานทะเบียนวัดผล มีความสำคัญมากที่สุด ในสมรรถนะที่ 2 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 6 มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 9 มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 10 มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง

สมรรถนะที่ได้น้ำหนักรองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ได้แก่สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวความคิดของ ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544 : 301-308) กล่าวว่า การจัดทำระบบสารสนเทศในมหาวิทยาลัยจำแนกตามแผนงาน โดยแผนงานการรับสมัครและทะเบียน เป็นแผนงานกลุ่มหนึ่งที่ต้องมีการจัดการทำสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบทะเบียนนักศึกษา เช่น การเปิดรายวิชา การจัดตารางสอน การลงทะเบียน ผลการเรียน เป็นต้น สอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (จาก http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm, 1 เมษายน 2550) ที่กำหนดให้ทักษะด้าน ICT เป็นสมรรถนะในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในสมรรถนะที่ 4 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 19 มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน

2.2 กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าสมรรถนะที่มีความเหมาะสมมากที่สุด และได้น้ำหนักมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ

ในสมรรถนะที่ 14 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 60 มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวังและปัญหาของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 61 มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ตัวบ่งชี้ที่ 62 มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และตัวบ่งชี้ที่ 63 มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจกรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการกำหนดสมรรถนะของ สำนักงาน ก.พ. (2548 : 93-143) ที่กำหนดให้การบริการที่ดีเป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนทุกคน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (จาก http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm, 1 เมษายน 2550) ที่กำหนดให้จิตมุ่งบริการเป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สมรรถนะที่ได้น้ำหนักรองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากัน 2 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะที่ 6 และสมรรถนะที่ 15 โดยสมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 27 มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น และ ตัวบ่งชี้ที่ 28 มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (จาก http://www.moe.go.th/opdc/ modelcompe.htm, 1 เมษายน 2550) ที่กำหนดให้การให้คำปรึกษาเป็นสมรรถนะในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อีกทั้งงานทะเบียนนักศึกษามีความเกี่ยวข้องกับการใช้ระเบียบ ข้อบังคับหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะไม่เข้าใจในระเบียบเหล่านั้น ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาจึงต้องมีทักษะในการให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง

สมรรถนะที่มีน้ำหนักเป็นอันดับที่ 2 อีกสมรรถนะหนึ่ง คือ สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ในสมรรถนะที่ 15 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 64 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 65 มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ และตัวบ่งชี้ที่ 66 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Carnevale, Gainer และ Meltzer (Carnevale, Gainer และ Meltzer

อ้างถึงใน นิสดารก์ เวชยานนท์ 2549 : 264) ได้ระบุว่า ความสามารถในการสื่อสาร การฟัง และการนำเสนอด้วยวาจา เป็นสมรรถนะหนึ่งที่นายจ้างต้องการ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 41) ได้กล่าวว่าคุณสมบัติเฉพาะบุคคลของผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างหนึ่งคือ รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งคำพูดและท่าทาง

2.3 กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าสมรรถนะที่มีความเหมาะสมมากที่สุด และได้น้ำหนักมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม ในสมรรถนะที่ 28 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 118 มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 119 มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ที่ 120 มีสัจจะเชื่อถือได้ ตัวบ่งชี้ที่ 121 มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน และตัวบ่งชี้ที่ 122 มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดคนา ส่วนลม้าย (2549 : 73-78) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า คุณธรรม จริยธรรม ที่มีความจำเป็นมากที่สุด ได้แก่ ซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม มีจรรยาบรรณในการทำงานบริการ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและนักศึกษาเป็นหลัก สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ(จาก http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm, 1 เมษายน 2550) ได้กำหนดให้ คุณธรรม จริยธรรม เป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงาน ก.พ. (2548 : 93-143) ได้กำหนดให้จริยธรรมเป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน

สมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญได้น้ำหนักมากเป็นอันดับที่ 2 ได้แก่ สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดคนา ส่วนลม้าย (2549 : 73-78) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า ความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ในสมรรถนะที่ 21 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 88 มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด ตัวบ่งชี้ที่ 89 มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ตัวบ่งชี้ที่ 90 มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ตัวบ่งชี้ที่ 91 มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ

สมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักมากเป็นอันดับที่ 3 ได้แก่ สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับการสรุปพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการทำงานของ นิสดารก์

เวชยานนท์ (2549 : 50-51) ที่ระบุว่า มีเป้าหมายในการทำงาน กำหนดจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน และมีการวางแผนดำเนินการอย่างรอบคอบ มีความพยายามและอดทนในการดำเนินการทำงาน ไม่ว่าจะพบอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม สำนักงาน ก.พ. (2548 : 93-143) ได้กำหนดให้การมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน โดยในสมรรถนะที่ 22 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 92 มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 93 มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 94 มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 95 มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น และตัวบ่งชี้ที่ 96 มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างกว่าเดิม

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วยสมรรถนะใดบ้าง และแต่ละสมรรถนะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ดังนั้น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ควรนำสมรรถนะและตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยคัดเลือกบุคคลที่มีสมรรถนะตามที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

3.1.2 ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นประโยชน์ในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านทะเบียนนักศึกษา จึงควรมีการนำสมรรถนะและตัวบ่งชี้ไปใช้ในการประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาหรือส่งเสริมบุคลากรได้ตรงตามสภาพจริง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการวิจัยกับผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในทุกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อกำหนดเป็นสมรรถนะที่เป็นสากลสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยทำการวิจัยในลักษณะการวิเคราะห์องค์ประกอบ

3.2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อลดจำนวนสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้เป็นตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicators) สำหรับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

3.2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ที่สามารถใช้เป็นสมรรถนะร่วมกันในทุกตำแหน่งงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลวรรณ รวยสูงเนิน (2547) "การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของพยาบาลผู้ประกอบการบริการพยาบาลอิสระ" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขนิษฐา วิทยาอนุมาส (2530) "การวิจัยแบบเดลฟาย : เทคนิคและปัญหาที่พบในการวิจัย" ใน ประพัฒน์ จำปาไทย บรรณาธิการ *รวมบทความที่เกี่ยวกับการวิจัยการศึกษา* หน้า 24-41 กรุงเทพมหานคร รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน (2544) *สถิติและดัชนีการศึกษาไทยเปรียบเทียบกับนานาชาติ พ.ศ. 2544* กรุงเทพมหานคร วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น

คณะกรรมการการอุดมศึกษา, สำนักงาน (2546) *เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2546* กรุงเทพมหานคร ภาพพิมพ์

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน (2548) *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย* กรุงเทพมหานคร พี เอ ลีฟวิ่ง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน (2546) "แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550)" ค้นคืนวันที่ 27 มกราคม 2551 จาก http://www.fda.moph.go.th/depart/psdg/strategy-plan.pdf

จรัมพร ประถมบูรณ์ (ม.ป.ป.) "Competency การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง" ค้นคืนวันที่ 14 สิงหาคม 2548 จาก http://www.frda.or.th/competency_2.html

จันทร์เพ็ญ เชื้อพานิช (2541) *การศึกษาสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะครูวิทยาศาสตร์และครูคณิตศาสตร์ที่พึงประสงค์ในอนาคต* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิราพร หัสเนตร และ บดินทร์ เอกบัณฑิต (2548) "เทคนิคเดลฟาย The Delphi Technique" *วารสารวงการครู* 2, 19 (กรกฎาคม) : 102-105

จุฬาลักษณ์ ขันธบุตร (2544) "การพัฒนาตัวบ่งชี้ของความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประศึกษาแห่งชาติ" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2537) "การจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาหลักสูตรโดยใช้เทคนิคเดลฟาย" *วารสารสารพัฒนาหลักสูตร* 13, 117 (เมษายน-มิถุนายน): 23-26

ชนิตา พลานุเวช และคนอื่น ๆ (2545) "ดัชนีบ่งชี้ภูมิคุ้มกันเพื่อพยากรณ์โรคเอดส์" *วารสารสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ* 34 (มกราคม – มิถุนายน) : 1-18

ญาดา มุมบ้านเซ่า (2546) "การพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพบัณฑิต วิชาเอกการประเมินการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) *มารู้จัก Competency กันเถอะ* กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์

_____. (2547 ก) *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์

ดนัย เทียนพุฒ (2546) *ความสามารถปัจจัยชนะธุรกิจและคน* กรุงเทพมหานคร ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์

เทื้อน ทองแก้ว (2545) "ภาวะผู้นำ : สมรรถนะหลักของผู้บริหาร" *วารสารวิชาการ* 5, 9 (กันยายน) : 35-43

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545) *การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริหารและการจัดการเขตพื้นที่การศึกษา : รายงานการวิจัย* กรุงเทพมหานคร สำนักงานปฏิรูปการศึกษา

นันทินี ภุมรินทร์ (2546) "การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมที่เหมาะสมสำหรับการประเมินการทำงานกลุ่มของนัก-เรียน" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิธินาถ สินธุเดชะ (2548) "สรุปการบรรยาย การบริหารการเปลี่ยนแปลง : การเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กร" ค้นคืนวันที่ 9 มกราคม 2549 จาก http://www.opdc.go.th/thai/developLeader/day%205/1desc_Nitinart.pdf

นิรันดร์ นิติสุข (2545) "การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสดารก์ เวชยานนท์ (2549) *Competency – Based Approach* กรุงเทพมหานคร กราฟิกซิสเต็มส์

บาลินทร์ ท้ามติ้น (ม.ป.ป.) "เทคนิคและปัญหาในการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย" ค้นคืนวันที่ 16 ธันวาคม 2549 จาก http://www.moe.go.th/wijai/delphi.pdf

บุญรักษา ถาวรภักดี (2546) "การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้" วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544) *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน (2548) "สมรรถนะของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ" ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2549 จาก http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm

ผดุงชัย ภู่พัฒน์ (2544) "การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ในการประเมิน" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการประเมินและการจัดการโครงการประเมิน* หน่วยที่ 4 หน้า 165-190 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

พรกุล สุขสด (2546) "สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลรัฐ" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พรพันธุ์ บุญรัตนพันธุ์ และ บุญเลิศ เลี้ยวประไพ (2531) *คู่มือการสร้างและการใช้เครื่องชี้วัดสถานภาพอนามัยในชุมชน สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล* กรุงเทพมหานคร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

พรสรัญ รุ่งเจริญกิจกุล (2548) "ตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ" *การเงินการธนาคาร* 24, 275 (มีนาคม) : 196-198

ภัทรพร ประสงค์สุข (2547) "การพัฒนาตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูผู้สอน ระดับช่วงชั้นที่ 1-3 โดยใช้เทคนิคเดลฟาย" วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รัชนก วันทอง (2545) "การพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพสำหรับองค์การพยาบาลในอนาคต" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *ศัพท์วิทยาศาสตร์ อังกฤษ-ไทย ไทย-อังกฤษ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* พิมพ์ครั้งที่ 5 (แก้ไขเพิ่มเติม) กรุงเทพมหานคร อรุณการพิมพ์

รุ่งอรุณ เกศวหงส์ (2547) "การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน" วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลัดดนา ส่วนลม้าย (2549) "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย" สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลัดดาวัลย์ หวังพานิช (2545) "การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย" *วารสารการวัดผลการศึกษา* 24, 71 (กันยายน - ธันวาคม) : 37-40

เลิศชัย สกลเสาวภาคย์ (2550) "สมรรถนะของข้าราชการกรมที่ดินส่วนกลาง" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วรานันท์ เรืองประดิษฐ์ (2546) "การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการสาขาศึกษาศาสตร์ ระดับบัณฑิตศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ" วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลและการวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2547) "การพัฒนาตัวบ่งชี้สถานภาพการศึกษาในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย* 17, 3 (กันยายน – ธันวาคม): 287-301

ศิริชัย กาญจนวาสี (2536) *ทฤษฎีการประเมิน* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน (2540) *เครื่องชี้วาระเศรษฐกิจ พ.ศ....* กรุงเทพมหานคร สำนักงานสถิติแห่งชาติ

สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน [computer file] = Key performance indicators (KPIs)* กรุงเทพมหานคร เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น & เอ็กซ์ทรีม มีเดีย

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547) "Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้" *เพื่อการเพิ่มผลผลิต* 9, 53 (พฤศจิกายน – ธันวาคม) : 44-51

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2539) "ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โครงการและแผนงาน" *ข่าวสารวิจัยการศึกษา* 19, 6 (สิงหาคม – กันยายน) : 3-11

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม (2547) *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ : การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล* กรุงเทพมหานคร เฟื่องฟ้า พริ้นติ้ง

สุณี ตันติกุล (2537) "การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพน้ำในคลองเขตต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพน้ำ" *เทคโนโลยี* 15, 1 (มีนาคม) : 32-39

สุวลี ทวีบุตร (2540) "การเปรียบเทียบผลการสร้างฉันทามติ และระดับการให้ความร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญ ระหว่างการใช้เทคนิคเดลฟายแบบเดิม และเทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง" วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรามหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุวิมล ว่องวาณิช (2544) *คู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา : การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน* กรุงเทพมหานคร วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น

องอาจ นัยพัฒน์ (2544) "ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และมาตรฐานในการประเมิน" *วารสารการวัดผลการศึกษา* 23,67 (พฤษภาคม – สิงหาคม) : 43-56

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2547) "สมรรถนะจำเป็นของผู้นำทางวิชาการ : การเรียนรู้ตลอดชีวิต" *วารสารครุศาสตร์* 33, 1 (กรกฎาคม – ตุลาคม) : 95-105

อังศินันท์ อินทรกำแหง และ ทัศนา ทองภักดี (2549) "การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ" ค้นคืนวันที่ 28 เมษายน 2551 จาก http://www.moe.go.th/wijai/thai103.pdf

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน (2548) "สมรรถนะของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ" ค้นคืนวันที่ 3 มกราคม 2549 จาก http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm

อาทิตยา ดวงมณี (2541) "การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับความเป็นเลิศทางวิชาการของสาขาวิชาทางการวิจัยการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย* 11, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 77-93

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547) "แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง" *จุฬาลงกรณ์วารสาร* 16, 64 (กรกฎาคม – กันยายน) : 57-78

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2548) *Competency Dictionary* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์

อุทุมพร จามรมาน(2540) "การจัดอันดับมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษา" *จุฬาลงกรณ์วรสาร* 10, 37 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 97-133

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) *จิตวิทยาบริการ Service Psychology* กรุงเทพมหานคร เพรส แอนด์ ดีไซน์

เอื้อมพร หลินเจริญ (2547) "การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐาน" *วารสารครุศาสตร์* 32, 2 (พฤศจิกายน 2546 – กุมภาพันธ์ 2547) : 1-15

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ สันติประชา
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
   วุฒิการศึกษา Ph.D. (Agronomy)
   ตำแหน่ง - อดีตรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
   - คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์โนรี ใจใส่
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี
   วุฒิการศึกษา พบ.ม. (สถิติประยุกต์)
   ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพการศึกษา
   มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ปี พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน

3. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. ชิดชนก เชิงเชาว์
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
   วุฒิการศึกษา Ph.D. (Research Design and Statistics)
   ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา
   คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. ชื่อ รองศาสตราจาย์ ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
   วุฒิการศึกษา Ed.D. (Educational Administration)
   ตำแน่ง รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา
   คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ สันติวรานนท์
สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
วุฒิการศึกษา กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา)
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการประเมินผลและวิจัย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

6. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ชาติไทย
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

7. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา)
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

8. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณา
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา ค.ด. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

9. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สิริรัตน์ วิภาสศิลป์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การทดทอบและวัดผลการศึกษา)
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

10. ชื่อ ดร.รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา ค.ด. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

11. ชื่อ นางประภารัตน์ ฉายศิริพันธ์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย)
ตำแหน่ง นายทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เป็นเวลา 30 ปี

12. ชื่อ นายศาณิต ชิณการณ์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
วุฒิการศึกษา M.A. (Linguistics)
ตำแหน่ง นายทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เป็นเวลา 30 ปี

13. ชื่อ นางสิริวรรณ หยกวิจิตร
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ ระดับ 8
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เป็นเวลา 25 ปี

14. ชื่อ นายสุพัฒน์ จุระกะนิตย์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ชีววิทยา)
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับ 6
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นเวลา 23 ปี

15. ชื่อ นางสาวสุพัชรีย์ อังคะสุวรรณ
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับ 6
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นเวลา 30 ปี

16. ชื่อ นายสุธน ไชยสุวรรณ
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์)
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับ 6
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นเวลา 28 ปี

17. ชื่อ นางวีณา แพฟืน
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาตรัง
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ)
ตำแหน่ง นายทะเบียน เขตการศึกษาตรัง
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นเวลา 9 ปี

18. ชื่อ นางสาวกัลยา อนุพัฒน์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
วุฒิการศึกษา ค.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับ 6
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เป็นเวลา 27 ปี

19. ชื่อ นายพยัต คงศรีแก้ว
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ
วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)
ตำแหน่ง นายทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัยทักษิณ
ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยทักษิณ
เป็นเวลา 22 ปี

ภาคผนวก ข

เครื่องมือวิจัย

- แบบสอบถามรอบที่ 1
- แบบสอบถามรอบที่ 2
- แบบสอบถามรอบที่ 3
- แบบกำหนดน้ำหนัก
- แบบสอบถามการปฏิบัติงานในระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

THE DEVELOPMENT OF COMPOSITE INDICATORS FOR PERFORMANCE COMPETENCIES OF THE REGISTRATION STAFF IN PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวธนวรรณ ขนอม
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9
โทรสาร 0-7735-5041
e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

รอบที่ 1

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรอบการวิจัย

โครงการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐ เป็นโครงการที่เน้นการใช้สมรรถนะในการบริหารผลงาน โดยสำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานต่าง ๆ ไปควบคู่กับระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งสำนักงาน ก.พ ได้กำหนดว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร และในปัจจุบัน สำนักงาน ก.พ. พบว่ามีปัญหาในการกำหนดสมรรถนะเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เนื่องจากบางสายงานที่ชื่อสายงานเดียวกัน แต่การทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อนำสมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดขึ้นไปใช้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับงานทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่การจัดตารางเรียน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน ผลการเรียน ประวัตินักศึกษา หรือเอกสารสำคัญต่าง ๆ ทำให้มีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าของสถาบันการศึกษามากที่สุด การปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องใช้การบูรณาการความรู้ ความสามารถหลากหลายด้วยกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้องค์กร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ร่วมกัน จากการที่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านทะเบียนนักศึกษามีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสัมฤทธิ์ได้

คำจำกัดความในการวิจัย

1. **ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา** หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. **ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา** หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

3. สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

4. สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องใช้ระยะเวลาฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

<u>คำชี้แจง</u>

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งกำหนดองค์ประกอบและคัดเลือกตัวแปรโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อช่วยในการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่จะใช้ในการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญ 3 รอบ คือ

รอบที่ 1 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระตามกรอบแนวคิด เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร และหากท่านเห็นว่าตัวบ่งชี้ใดควรปรับปรุงแก้ไข ขอความกรุณาจากท่านให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อความชัดเจนและความสมบูรณ์ด้วย

รอบที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้แต่ละข้อว่า เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย หรือเหมาะสมน้อยที่สุด

รอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้ทบทวนคำตอบของตนเองแล้วอาจเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่หรือคงยืนยันคำตอบเดิม ซึ่งในรอบนี้จะได้แสดงความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยระบุค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ พร้อมทั้งระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 2 ไว้ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลให้ท่านได้ใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจของท่านอีกครั้งหนึ่ง

แบบสอบถามรอบที่ 1

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งรายการสมรรถนะตามกลุ่มของสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็น หากท่านไม่เห็นด้วยกับรายการสมรรถนะใด ขอความกรุณาจากท่านให้เหตุผลและข้อเสนอแนะว่าควรตัดรายการสมรรถนะดังกล่าวออกไป หรือควรปรับปรุงแก้ไขเช่นไร และเมื่อมีรายการสมรรถนะใดที่ท่านเห็นสมควรให้เพิ่มเติม โปรดระบุในช่องว่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้เป็นข้อถัดไป

1. กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วยรายการสมรรถนะ จำนวน 7 สมรรถนะ ดังนี้

รายการสมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Knowledge)			
2. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ด้านระบบเครือข่าย (Network System Knowledge)			
3. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Knowledge)			
4. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ด้านการวิจัย (Research Knowledge)			
5. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ในระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			

รายการสมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
6. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ด้านหลักสูตร (Curriculum Knowledge)			
7. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ด้านการวัดและประเมินผล (Measurement and Evaluation Knowledge)			
8. ✤อื่น ๆ โปรดระบุ✤			

2. กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วยรายการสมรรถนะ จำนวน 12 สมรรถนะ ดังนี้

รายการสมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการให้คำปรึกษา (Consulting)			
2. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analysis Thinking)			
3. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)			
4. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการแนะนำงาน (Coaching)			
5. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการประนีประนอม (Compromising Skills)			
6. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)			
7. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ (Concern for Quality)			
8. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการติดต่อประสานงาน (Coordination)			
9. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะด้านจิตสำนึกการให้บริการ (Service Mind)			

รายการสมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
10. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการ สื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)			
11. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการวางแผนงาน (Planning)			
12. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะการใช้ภาษา (Language Usage Skill)			
13. ✤อื่น ๆ โปรดระบุ✤			

3. กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วยรายการสมรรถนะ จำนวน 16 สมรรถนะ ดังนี้

รายการสมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความสามารถในการเรียนรู้ (Ability to learn)			
2. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความใฝ่รู้ (Personal Mastery)			
3. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ (Accountability)			
4. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation)			
5. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)			
6. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ (Compliance)			

รายการสมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
7. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)			
8. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)			
9. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความกระตือรือร้น (Energetic)			
10. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity)			
11. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)			
12. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)			
13. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านการมีส่วนร่วม (Participation)			
14. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความอดทนต่อความเครียด (Tolerance for Stress)			
15. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านการควบคุมตนเอง (Self - Control)			
16. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีคุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence)			
17. ✤อื่น ๆ โปรดระบุ✤			

ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้รวมสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามรายการสมรรถนะในตอนที่ 1 ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็น หากท่านไม่เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ใด ขอความกรุณาจากท่านให้เหตุผลและข้อเสนอแนะว่าควรตัดรายการดังกล่าวออกไป หรือควรปรับปรุงแก้ไขเช่นไร และเมื่อมีตัวบ่งชี้ใดที่ท่านเห็นสมควรให้เพิ่มเติม โปรดระบุในช่องว่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้เป็นข้อถัดไป

1. กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 18 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มีความรู้เรื่องวิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้าน IT ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความรู้ในด้านระบบเครือข่าย	1. มีความรู้เรื่องวิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ	1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา			
	2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา			
	3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความรู้ในระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานตามระเบียบ/ข้อปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความรู้ด้านหลักสูตร	1. มีความรู้เรื่องหลักสูตรที่เปิดสอนในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความรู้ด้านการวัดและประเมินผล	1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการวัดและประเมินผล			
	2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล			
	3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการวัดและประเมินผลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
	อื่น ๆ โปรดระบุ			

2. กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 36 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
การให้คำปรึกษา	1. มีความเข้าใจในความต้องการหรือความคาดหวัง และปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นๆ			
	2. มีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การคิดวิเคราะห์	1. มีการทำความเข้าใจสถานการณ์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน			
	2. มีการวิเคราะห์และแจกแจงสถานการณ์ ประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ			
	3. มีจัดระบบหมวดหมู่ของปัญหาหรือสถานการณ์ และระบุเหตุผล หรือที่ไปที่มาได้			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	1. มีความเข้าใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร			
	2. มีการให้ความร่วมมือและการสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น			
	3. มีการนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน			
	4. มีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การแนะนำงาน	1. มีการให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน			
	2. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การประนีประนอม	1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการ			
	2. มีการเจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อให้เห็นถึงผลที่ได้ร่วมกัน			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การใช้คอมพิวเตอร์	1. มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านเอกสารการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงได้			
	2. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลได้			
	3. มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การมุ่งเน้นคุณภาพ	1. มีความใส่ใจต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ			
	2. มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น			
	3. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา			
	4. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
การติดต่อประสานงาน	1. มีความสามารถในการติดต่อบุคคลและระบุได้ถึงวัน เวลาที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินกิจกรรม			
	2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงาน			
	3. มีการติดตามผลการประสานงานอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การให้บริการ	1. มีการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวัง			
	2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายใต้กติกาหรือระเบียบที่กำหนดไว้			
	3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้บริการ			
	4. มีการแสดงกริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การสื่อสารด้วยวาจา	1. มีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้คำพูดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2. มีความสามารถในการแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง			
	3. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็น			
	4. มีการตรวจสอบผลของการสื่อสารทุกครั้ง			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การวางแผนงาน	1. มีความสามารถในการจัดลำดับงานที่หลากหลายให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด			
	2. มีความสามารถในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้			
	3. มีการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติ หรือหาวิธีการประเมินผลการทำงานของตนเองและทีมงาน			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การใช้ภาษา	1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำพูดและสำนวนภาษาในการนำเสนองาน			
	2. มีความสามารถในการเลือกใช้ศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับสายงานทะเบียนนักศึกษา			
	3. มีความสามารถในการเขียนบันทึกข้อความ เอกสาร และรายงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	4. มีความสามารถในการเสนอเอกสารได้เหมาะสมกับกลุ่มคนในระดับที่แตกต่างกัน			
	5. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			

3. กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 48 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ความสามารถในการเรียนรู้	1. มีความสามารถในการเรียนรู้ โดยแสดงการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ			
	2. มีความกระตือรือร้นและพยายาม ที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความใฝ่รู้	1. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้ และรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน			
	2. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ แต่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน จากแหล่งข้อมูลต่างๆ			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	3. มีความสามารถในการถ่ายถอดความรู้ของตนโดยผ่านทางสื่อหรือเครื่องมือที่กำหนดขึ้น			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความรับผิดชอบ	1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด			
	2. มีความสามารถในการบริหารจัดการให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย			
	3. มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามแผนงานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้			
	2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทาย			
	3. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและผู้อื่น			
	4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความละเอียดรอบคอบ	1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างต่อเนื่อง			
	2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน			
	3. มีการวางแผนงาน และการวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของงานที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1. มีการปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความยินยอมและเต็มใจ			
	2. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงเหตุที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ และผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง	1. มีการแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพในสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2. มีการพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์			
	3. มีการกระตุ้นจูงใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความน่าเชื่อถือได้	1. มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ			
	2. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงประเด็น			
	3. มีการรายงานข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์และตรงประเด็น			
	4. มีการตรวจสอบ สืบค้น และค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูล			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความกระตือรือร้น	1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด			
	2. มีความรู้สึกตื่นตัวในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ			
	3. มีการกระตุ้น จูงใจให้ผู้อื่นตื่นตัวในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์	1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบหรือจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น			
	2. มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	1. มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน			
	2. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย			
	3. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่นและแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม			
	4. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ			
	5. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
มนุษยสัมพันธ์	1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร			
	2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การมีส่วนร่วม	1. มีการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น			
	2. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น			
	3. มีการทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความอดทนต่อความเครียด	1. มีความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันจากขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบได้			
	2. มีความสามารถในการทำงานกับกลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์การ			
	3. มีความสามารถในการทำงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด หรือการมีระยะเวลาที่จำกัดหรือเร่งด่วนได้			

รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	ความคิดเห็น		โปรดแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
การควบคุมตนเอง	1. มีการควบคุมอารมณ์และแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเมื่อถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม หรือการทำงานภายใต้ความกดดัน			
	2. มีการอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียด หรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			
ความมั่นใจในตนเอง	1. มีความมั่นใจในความสามารถศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ			
	2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกตื่นเต้นที่ได้รับงานนั้น			
	3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง			
	4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็นอย่างสุภาพ และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา			
	อื่น ๆ โปรดระบุ			

ขอขอบคุณ ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

THE DEVELOPMENT OF COMPOSITE INDICATORS FOR PERFORMANCE COMPETENCIES OF THE REGISTRATION STAFF IN PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวธนวรรณ ขนอม
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9
โทรสาร 0-7735-5041
e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

รอบที่ 2

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

<u>กรอบการวิจัย</u>

โครงการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐ เป็นโครงการที่เน้นการใช้สมรรถนะในการบริหารผลงาน โดยสำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานต่าง ๆ ไปควบคู่กับระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งสำนักงาน ก.พ ได้กำหนดว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร และในปัจจุบัน สำนักงาน ก.พ. พบว่ามีปัญหาในการกำหนดสมรรถนะเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เนื่องจากบางสายงานที่ชื่อสายงานเดียวกัน แต่การทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อนำสมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดขึ้นไปใช้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับงานทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่การจัดตารางเรียน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน ผลการเรียน ประวัตินักศึกษา หรือเอกสารสำคัญต่าง ๆ ทำให้มีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าของสถาบันการศึกษามากที่สุด การปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องใช้การบูรณาการความรู้ ความสามารถหลากหลายด้วยกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้องค์กร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ร่วมกัน จากการที่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านทะเบียนนักศึกษามีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสัมฤทธิ์ได้

<u>คำจำกัดความในการวิจัย</u>

1. **ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา** หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. **ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา** หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

3. สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

4. สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องใช้ระยะเวลาฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

<u>คำชี้แจงในการวิจัย</u>

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งกำหนดสมรรถนะและตัวบ่งชี้โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อช่วยในการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่จะใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในรอบที่ 2 ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแบบสอบถามรอบที่ 1 และการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ 24 ตัวบ่งชี้
2. ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 13 สมรรถนะ 56 ตัวบ่งชี้
3. ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 15 สมรรถนะ 62 ตัวบ่งชี้

จุดมุ่งหมายในการสอบถามความคิดเห็นรอบที่ 2 เพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นพิจารณาความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะแต่ละข้อว่า เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย หรือ เหมาะสมน้อยที่สุด

แบบสอบถามรอบที่ 2

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

1. แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) เพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรายละเอียดสำหรับความหมายแต่ละช่อง ดังนี้

5 : เหมาะสมมากที่สุด	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
4 : เหมาะสมมาก	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
3 : เหมาะสมปานกลาง	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญปานกลางในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
2 : เหมาะสมน้อย	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
1 : เหมาะสมน้อยที่สุด	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

2. กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และโปรดส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 นี้ **ภายในเวลา 2 สัปดาห์**

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

	สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
		5	4	3	2	1
①	**สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ**		✓			
②	1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	✓				
	2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง		✓			
	3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา	✓				
	4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร		✓			
	5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง			✓		

① พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของสมรรถนะ

② พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สมรรถนะ

ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ					
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์					
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง					
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา					
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร					
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)					
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา					
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา					
2. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา					
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ					
5. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง					
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร					
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร					
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา					
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา					
4. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน					
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ					
1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา					
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา					
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา					
4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
5. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน					
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย					
1. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา					
2. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย					
3. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย					
4. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย					
5. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา					

ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา					
1. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ					
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ					
3. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น					
4. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ					
5. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์					
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์					
1. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ					
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ					
3. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง					
1. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร					
2. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร					
3. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
4. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์					
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน					
1. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ					
2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
3. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล					
4. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม					
1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ					
2. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ					
3. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ					
4. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน					
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์					
1. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล					
2. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner					
3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล					
4. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น					
5. มีความสามารถในการบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อมีเหตุขัดข้องกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การป้องกันไวรัส การติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ					
1. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน					
2. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้					
3. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น					
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน					
1. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ					
2. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย					
3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์					
4. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย					
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ					
1. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ					
2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
4. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจกรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม					
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา					
1. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ					
2. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ					
3. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ					
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา					
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน					
1. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน					
2. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ					
3. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ					
4. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน					
5. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา					
1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน					
2. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ					
3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง					
4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา					
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ					
1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก					
2. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้					
3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน					
4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่					

ตอนที่ 3 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้					
1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว					
2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ					
3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว					
4. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน					
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้					
1. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ					
2. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ					
3. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ					
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ					
1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด					
2. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ					
4. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ					
2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้					
3. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น					
5. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม					
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ					
1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ					
2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง					
3. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้					
4. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า					
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร					
1. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร					
2. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ					
3. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
4. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร					
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง					
1. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง					
2. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์					
3. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง					
4. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)					
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้					
1. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ					
2. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ					
3. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา					
4. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน					
5. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็นและตรงเวลา					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น					
1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด					
2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ					
3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น					
4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย					
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม					
1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ					
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน					
3. มีสัจจะเชื่อถือได้					
4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน					
5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม					
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว					
1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย					
2. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม					
3. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง					
4. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์					
1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
3. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง					
4. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย					
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม					
1. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน					
2. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น					
3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน					
4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง					
1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ					
2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน					
3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ					

สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ				
	5	4	3	2	1
4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง					
1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ					
2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น					
3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง					
4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา					

****

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

THE DEVELOPMENT OF COMPOSITE INDICATORS FOR PERFORMANCE COMPETENCIES OF THE REGISTRATION STAFF IN PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวธนวรรณ ขนอม
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9
โทรสาร 0-7735-5041
e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

รอบที่ 3

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

<u>กรอบการวิจัย</u>

โครงการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐ เป็นโครงการที่เน้นการใช้สมรรถนะในการบริหารผลงาน โดยสำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานต่าง ๆ ไปควบคู่กับระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งสำนักงาน ก.พ ได้กำหนดว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร และในปัจจุบัน สำนักงาน ก.พ. พบว่ามีปัญหาในการกำหนดสมรรถนะเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เนื่องจากบางสายงานที่ชื่อสายงานเดียวกัน แต่การทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อนำสมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดขึ้นไปใช้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับงานทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่การจัดตารางเรียน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน ผลการเรียน ประวัตินักศึกษา หรือเอกสารสำคัญต่าง ๆ ทำให้มีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าของสถาบันการศึกษามากที่สุด การปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องใช้การบูรณาการความรู้ ความสามารถหลากหลายด้วยกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้องค์กร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ร่วมกัน จากการที่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านทะเบียนนักศึกษามีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสัมฤทธิ์ได้

<u>คำจำกัดความในการวิจัย</u>

1. **ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา** หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. **ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา** หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

3. **สมรรถนะด้านความรู้** หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการแนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบัน

ฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

4. **สมรรถนะด้านทักษะ** หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องใช้ระยะเวลาฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

5. **สมรรถนะด้านคุณลักษณะ** หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

แบบสอบถามรอบที่ 3

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

1. แบบสอบถามรอบที่ 3 นี้ สอบถามความคิดเห็นในความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบ่งเป็น สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ 24 ตัวบ่งชี้ สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 13 สมรรถนะ 56 ตัวบ่งชี้ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 15 สมรรถนะ 62 ตัวบ่งชี้

2. การตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 ขอให้ท่านพิจารณาผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อเปรียบเทียบกับการตอบของท่านในรอบที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้แสดง ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และค่าคะแนนเดิมที่ท่านได้ให้น้ำหนักในแบบสอบถามรอบที่ 2 ไว้ในแบบสอบถามนี้แล้ว ดังนี้

2.1 **ค่ามัธยฐาน** (Median) คือ ผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ **แสดงด้วยสัญลักษณ์ ✪**

2.2 **ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์** (Interquatile Range) คือ ช่วงการกระจายระยะระหว่าง ควอไทล์ที่ 3 กับ ควอไทล์ที่ 1 ($Q_3 - Q_1$) ซึ่งแสดงด้วยสัญลักษณ์ ⌊——⌋ **ทั้งนี้ ถ้าค่าที่ได้ไม่เกิน 1.50 ถือว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกัน**

2.3 **ค่าคะแนนที่ท่านให้น้ำหนัก** ในแบบสอบถามรอบที่ 2 **แสดงด้วยสัญลักษณ์** ②

2.4 **ค่าคะแนนที่ท่านจะให้น้ำหนัก** ในแบบสอบถามรอบที่ 3 นี้ ขอให้ **แสดงด้วยสัญลักษณ์ ✓**

การตอบแบบสอบถามในรอบนี้ขอให้ท่านปรับเปลี่ยนหรือคงน้ำหนักคะแนนเดิมตามดุลยพินิจของท่านโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ" **ทั้งนี้ถ้าหากการตอบของท่านไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์การตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดแสดงเหตุผลอธิบายเขียนลงในช่อง "เหตุผล" สำหรับการตอบของท่านด้วย** รายละเอียดสำหรับความหมายในการตอบ มีดังนี้

ช่อง “ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ” ค่าคะแนนที่ให้มีความหมาย ดังนี้

5 : เหมาะสมมากที่สุด	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
4 : เหมาะสมมาก	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
3 : เหมาะสมปานกลาง	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญปานกลางในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
2 : เหมาะสมน้อย	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
1 : เหมาะสมน้อยที่สุด	หมายถึง	สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ค่ามัธยฐาน (Median) ผู้วิจัยได้กำหนดแปลผลไว้ ดังนี้

ค่ามัธยฐาน 4.50 – 5.00	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมากที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ค่ามัธยฐาน 3.50 – 4.49	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมากในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ค่ามัธยฐาน 2.50 – 3.49	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมปานกลางในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ค่ามัธยฐาน 1.50 – 2.49	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อยในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ค่ามัธยฐาน 1.00- 1.49	หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อยที่สุดในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ	②	✪ | ✓				4.00	4.00-4.00	
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	②	✪ ✓				4.00	4.50-3.00	

ผลการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นั้น มีค่ามัธยฐานของตัวบ่งชี้ที่ 1 มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ เท่ากับ 4.00 กล่าวคือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่าตัวบ่งชี้นี้มีความเหมาะสมมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยมีขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range) เท่ากับ 4.50 - 3.00 หรือเท่ากับ 1.50 ถือว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน จากคำตอบเดิมท่านให้น้ำหนัก **คะแนนตัวบ่งชี้เท่ากับ 5 หมายความว่า ท่านเห็นว่า ตัวบ่งชี้นี้มีความเหมาะสมมากที่สุด** ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา แต่เมื่อท่านได้เปรียบเทียบผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับผลการตอบเดิมของท่านแล้ว พบว่า ไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ท่านได้ปรับเปลี่ยนคะแนนใหม่เป็น 4 ซึ่งอยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ และไม่จำเป็นต้องแสดงเหตุผลใด แสดงว่า ท่านมีความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวบ่งชี้นี้ สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

***ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม**
และโปรดส่งคืนแบบสอบถามภายในเวลา 2 สัปดาห์*

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ		✪				4	4.00-4.00	
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง		✪				4.50	5.00-4.00	
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	4.25-4.00	
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร		✪				4	5.00-4.00	
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)		✪				4	4.25-4.00	
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา	✪					5	5.00-5.00	
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	✪					5	5.00-5.00	
2. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	✪					5	5.00-4.75	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ	✪					5	5.00-5.00	
5. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร		✪				4	5.00-3.75	
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	5.00-4.00	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	4.25-3.00	
4. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน		✪				4.50	5.00-3.75	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	4.00-4.00	
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	4.25-4.00	
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย		✪				4	5.00-4.00	
5. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	✪					5	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย		✪				4	4.00-3.75	
1. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	4.00-3.75	
2. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย		✪				4	5.00-4.00	
3. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย		✪				4	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
4. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย		✪				4	4.25-3.75	
5. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา		✪				4	5.00-4.00	

ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ		✪				4	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	✪					5	5.00-4.00	
4. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ	✪					5	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
5. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์		✪				4	5.00-3.75	
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ	✪					5	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ	✪					5	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน		✪				4.50	5.00-4.00	
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน		✪				4	5.00-4.00	
5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร		✪				4	5.00-4.00	
2. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร		✪				4	5.00-3.75	
3. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง		✪				4	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	Q_3 - Q_1	
4. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน		✪				4	5.00-4.00	
1. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำและฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน		✪				4	4.00-4.00	
3. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล		✪				4	4.00-4.00	
4. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น		✪				4	4.25-4.00	
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม		✪				4	4.00-4.00	
1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ		✪				4	5.00-4.00	
2. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ		✪				4	5.00-4.00	
4. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน		✪				4	4.25-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	Q_3 - Q_1	
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์		✪				4	5.00-3.75	
1. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner		✪				4	4.25-3.00	
3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น		✪				4	5.00-3.75	
5. มีความสามารถในการบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อมีเหตุขัดข้องกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การป้องกันไวรัส การติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน			✪			3	4.00-3.00	
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ	✪					5	5.00-4.00	
1. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน		✪				4.50	5.00-4.00	
2. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้		✪				4.50	5.00-4.00	
3. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		✪				4	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน	✪					5	5.00-4.00	
1. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ		✪				4	5.00-4.00	
2. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย	✪					5	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	✪					5	5.00-4.00	
4. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย		✪				4.50	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ	✪					5	5.00-5.00	
1. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวังและปัญหาของผู้รับบริการ	✪					5	5.00-4.00	
2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ	✪					5	5.00-4.00	
3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	✪					5	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
4. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม	✪					5	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา	✪					5	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ	✪					5	5.00-4.00	
2. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ	✪					5	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ	✪					5	5.00-4.00	
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน	✪					4.50	5.00-4.00	
1. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน	✪					4.50	5.00-4.00	
2. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ		✪				4	5.00-3.00	
4. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน		✪				4	5.00-4.00	
5. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน		✪				4	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	Q_3 - Q_1	
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ		✪				4.50	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง		✪				4	4.00-4.00	
4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟังภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา		✪				4	5.00-3.00	
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสียหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้		✪				4	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่		✪				4	5.00-4.00	

ตอนที่ 3 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้	✪					5	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	✪					5	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	✪					5	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้		✪				4	5.00-4.00	
1. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ		✪				4	4.00-3.75	
2. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ		✪				4	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ						5	5.00-4.75	
1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด						5	5.00-5.00	
2. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ						4.50	5.00-4.00	
3. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ						4.50	5.00-4.00	
4. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ						4.50	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์						5	5.00-4.00	
1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ						5	5.00-4.75	
2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้						5	5.00-4.00	
3. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้						5	5.00-4.00	
4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น						5	5.00-4.00	
5. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม						5	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ	✪					5	5.00-4.75	
1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ	✪					5	5.00-4.00	
2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	✪					5	5.00-4.00	
3. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงานและหาวิธีการแก้ปัญหาได้		✪				4	5.00-4.00	
4. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	✪					5	5.00-4.00	
1. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร	✪					5	5.00-4.00	
2. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ	✪					5	5.00-4.00	
3. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	✪					5	5.00-4.00	
4. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	✪					5	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง		✪				4	4.25-4.00	
1. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง		✪				4	5.00-4.00	
2. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง		✪				4	5.00-4.00	
4. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้	✪					5	5.00-4.00	
1. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	✪					5	5.00-4.00	
2. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา		✪				4	5.00-4.00	
4. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน		✪				4	5.00-4.00	
5. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา	✪					4.50	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	✪					5	5.00-4.00	
2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น		✪				4	5.00-4.00	
4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม	✪					5	5.00-4.00	
1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ	✪					5	5.00-4.75	
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	✪					5	5.00-4.00	
3. มีสัจจะเชื่อถือได้	✪					5	5.00-4.00	
4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน	✪					5	5.00-4.00	
5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม	✪					5	5.00-4.75	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย		✪				4	5.00-4.00	
2. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม		✪				4	5.00-4.00	
3. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ		✪				4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์	✪					5	5.00-4.00	
1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	✪					5	5.00-4.00	
2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร		✪				4	5.00-4.00	
3. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง		✪				4.50	5.00-4.00	
4. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย	✪					5	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม						4	5.00-4.00	
1. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน						4.50	5.00-4.00	
2. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น						4	5.00-4.00	
3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน						4	5.00-4.00	
4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ						4	5.00-4.00	
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง						5	5.00-4.00	
1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ						4	5.00-4.00	
2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน						4	5.00-4.00	
3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ						4.50	5.00-4.00	
4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น						5	5.00-4.00	

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ							เหตุผล
	5	4	3	2	1	Mdn	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง		✪				4	5.00-4.00	
1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพและการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ		✪				4	5.00-4.00	
2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น		✪				4	5.00-4.00	
3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง		✪				4	5.00-4.00	
4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็นและกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา		✪				4	5.00-4.00	

****

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

THE DEVELOPMENT OF COMPOSITE INDICATORS FOR PERFORMANCE COMPETENCIES OF THE REGISTRATION STAFF IN PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวธนวรรณ ขนอม
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9
โทรสาร 0-7735-5041
e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ตามกลุ่มสมรรถนะ ได้แก่ กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ และกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ โดยแต่ละกลุ่มสมรรถนะมีรายการสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำน้ำหนักคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญไปจัดลำดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การตอบคำถามนี้ขอให้ท่านพิจารณาใน 2 ประเด็น คือ

2.1 น้ำหนักคะแนนของแต่ละรายการสมรรถนะ

2.2 น้ำหนักคะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ที่อยู่ในรายการสมรรถนะ

น้ำหนักคะแนนกำหนดให้มีคะแนนเต็ม 10 คะแนน กรุณาให้น้ำหนักคะแนนคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องน้ำหนักคะแนนความสำคัญ ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1-10 ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะนั้น สำคัญน้อยที่สุด

คะแนน 10 หมายถึง รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะนั้น สำคัญมากที่สุด

<u>ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม</u>

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนนความสำคัญ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ									✓	
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์								✓		

***ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม**

และโปรดส่งคืนแบบสอบถามภายในเวลา 2 สัปดาห์*

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ										
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์										
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง										
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา										
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร										
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)										
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา										
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา										
2. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา										
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา										
4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง										
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร										
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร										
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา										
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา										
4. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน										
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ										
1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา										
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา										
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย										
5. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องหรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน										
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย										
1. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา										
2. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย										
3. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย										
4. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย										
5. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา										

ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา										
1. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ										
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น										
4. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ										
5. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์										
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์										
1. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ										
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ										
3. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน										
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน										
5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง										
1. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร										
2. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร										
3. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง										
4. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์										
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน										
1. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ										
2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน										
3. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล										
4. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น										
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม										
1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ										
2. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ										
3. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน										
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์										
1. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล										
2. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner										
3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล										
4. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น										
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ										
1. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน										
2. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้										
3. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง										
4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น										
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน										
1. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ										
2. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์										
4. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย										
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ										
1. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ										
2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ										
3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม										
4. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม										
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา										
1. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจนในเรื่องที่รับผิดชอบ										
2. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ										
3. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ										
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน										
1. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน										
2. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ										
3. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ										
4. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน										
5. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน										
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา										
1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน										
2. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ										
3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง										
4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟังภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา										
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ										
1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก										
2. มีความสามารถในการะบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหาหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน										
4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่										

ตอนที่ 3 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้										
1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว										
2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ										
3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว										
4. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน										
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้										
1. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ										
2. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ										
3. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ										
1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด										
2. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ										
3. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ										
4. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ										
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์										
1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ										
2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้										
3. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้										
4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น										
5. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม										
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ										
1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ										
2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้										
4. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า										
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร										
1. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร										
2. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ										
3. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร										
4. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร										
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง										
1. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง										
2. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์										
3. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง										
4. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้										
1. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ										
2. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ										
3. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา										
4. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน										
5. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา										
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น										
1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด										
2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ										
3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น										
4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย										
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม										
1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ										
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน										
3. มีสัจจะเชื่อถือได้										
4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน										
5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว										
1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย										
2. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม										
3. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือกลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง										
4. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายหรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ										
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์										
1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร										
2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร										
3. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง										
4. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย										
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม										
1. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน										
2. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น										

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	น้ำหนักคะแนน									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน										
4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ										
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง										
1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ										
2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพ หากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน										
3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ										
4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น										
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง										
1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ										
2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น										
3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง										
4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็นและกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา										

****

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

THE DEVELOPMENT OF COMPOSITE INDICATORS FOR PERFORMANCE COMPETENCIES OF THE REGISTRATION STAFF IN PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณ์ดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวธนวรรณ ขนอม
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9
โทรสาร 0-7735-5041
e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ใช้สอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน ใน 3 กลุ่มสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ โดยมีผู้ให้ข้อมูล 2 ฝ่าย ได้แก่ 1) เพื่อนร่วมงาน และ 2) ผู้ปฏิบัติงาน

2. วิธีการให้ข้อมูล

2.1 กรณีเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ให้ข้อมูล ให้ท่านโปรดพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของ .....ในแต่ละตัวบ่งชี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติงาน ว่าอยู่ในระดับใด

2.2 กรณีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้ข้อมูล ให้ท่านโปรดพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของตนเองในแต่ละตัวบ่งชี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติงาน ว่าอยู่ในระดับใด

2.3 กรุณาให้ข้อมูลทุกรายการตามสภาพจริงในงานที่รับผิดชอบ ตามระดับการปฏิบัติงานแต่ละตัวบ่งชี้ ที่มีความหมายดังนี้

5 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นมากที่สุด หรือปฏิบัติทุกครั้ง หรือเกือบทุกครั้ง หรือคิดเป็น 80 – 100%

4 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นมาก หรือปฏิบัติหลายครั้ง หรือคิดเป็น 60 – 79%

3 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นปานกลาง หรือปฏิบัติบางครั้ง หรือคิดเป็น 40 – 59%

2 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นน้อย หรือคิดเป็น 20-39%

1 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นน้อยที่สุด หรือไม่ปฏิบัติเลย หรือคิดเป็น 0-19%

<u>ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม</u>

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ						
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์				✓		

ขอขอบคุณ ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้รับประเมิน.....

ชื่อผู้ประเมิน.....

ตอนที่ 1 การปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ						
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์						
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง						
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา						
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร						
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)						
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา						
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา						
2. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา						
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา						
4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ						
5. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร						
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร						
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา						
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา						
4. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน						
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ						
1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการและขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา						
2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา						
3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา						
4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย						
5. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย						
1. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา						
2. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย						
3. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย						
4. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย						
5. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา						

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา						
1. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ						
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ						
3. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น						
4. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ						
5. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์						
1. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ						
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ						
3. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน						
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน						
5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ						
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง						
1. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร						
2. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร						
3. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง						
4. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์						
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน						
1. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ						
2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน						
3. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล						
4. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม						
1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ						
2. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ						
3. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ						
4. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน						
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์						
1. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูลและการสืบค้นข้อมูล						
2. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner						
3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล						
4. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น						
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ						
1. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน						
2. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้						
3. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่อง						
4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน						
1. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ						
2. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย						
3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์						
4. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย						
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ						
1. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ						
2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ						
3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม						
4. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม						
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา						
1. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ						
2. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ						
3. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ						
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน						
1. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน						
2. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ						
3. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ						
4. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน						
5. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน						
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา						
1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน						
2. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ						
3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง						
4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา						
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ						
1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก						
2. มีความสามารถในการะบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้						
3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน						
4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่						

ตอนที่ 3 การปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้						
1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว						
2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ						
3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว						
4. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน						
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้						
1. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ						
2. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ						
3. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ						
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ						
1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด						
2. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ						
3. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ						
4. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์						
1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ						
2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้						
3. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้						
4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น						
5. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างกว่าเดิม						
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ						
1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ						
2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง						
3. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้						
4. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า						
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร						
1. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร						
2. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ						
3. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร						
4. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง						
1. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง						
2. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์						
3. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง						
4. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)						
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้						
1. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ						
2. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ						
3. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา						
4. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน						
5. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็นและตรงเวลา						
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น						
1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด						
2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ						
3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น						
4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม						
1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ						
2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน						
3. มีสัจจะเชื่อถือได้						
4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน						
5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม						
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว						
1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย						
2. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม						
3. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง						
4. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ						
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์						
1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร						
2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร						
3. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง						
4. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย						

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับการปฏิบัติงาน					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม						
1. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน						
2. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การหรือหน่วยงานจัดขึ้น						
3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน						
4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ						
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง						
1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกยั่วยุหรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ						
2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน						
3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ						
4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น						
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง						
1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ						
2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น						
3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง						
4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา						

****

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ศธ 0522.16(บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

มิถุนายน 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวธนวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ์ดี แสงประทีปทอง และรองศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการหรือการปฏิบัติงานระบบทะเบียนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา และเห็นว่าท่านเป็นบุคคลสำคัญและมีความเชี่ยวชาญที่จะให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน รับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งจะรบกวนเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2-3 รอบ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวธีรานนท์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 0 2503 2870 โทรสาร 0 2503 3566 -7

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. 8 ไปรษณีย์ขุนทะเล
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84100

ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย รอบที่ 2

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวธนวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ์ดี แสงประทีปทอง และรองศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ ดิฉันได้ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแบบสอบถามรอบที่ 1 สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และพัฒนาเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 เรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนต่อไปเป็นการคัดเลือกตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ตามเทคนิคเดลฟาย ซึ่งมีท่านเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถาม ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ หากท่านสามารถส่งกลับคืนผู้วิจัยภายใน วันศุกร์ที่ 20 ตุลาคม 2550 จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวธนวรรณ ขนอม)
ผู้วิจัย

เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์ 0 7735 5040 ต่อ 2028-8
โทรสาร 0 7735 5041

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. 8 ไปรษณีย์ขุนทะเล
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84100

มกราคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย รอบที่ 3

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ตามที่ดิฉัน นางสาวธวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แล้วนั้น

ในการนี้ ดิฉันได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 2 เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งแบบสอบถามในรอบที่ 3 (รอบสุดท้าย) มาเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ ได้แสดงผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและของตัวท่านในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ให้ท่านทราบ โดยขอความอนุเคราะห์จากท่านทบทวนคำตอบ อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามในรอบสุดท้ายนี้ และกรุณาส่งคืนผู้วิจัยภายในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2551 นี้ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวธนวรรณ ขนอม)
ผู้วิจัย

เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์ 0 7735 5040 ต่อ 2028-8
โทรสาร 0 7735 5041
E-mail : tanawan.k@psu.ac.th

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. 8 ไปรษณีย์ขุนทะเล
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84100

กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ตามที่ดิฉัน นางสาวธวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อกำหนดสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยเทคนิคเดลฟาย แล้วนั้น

ในการนี้ ดิฉันได้ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามเพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนความสำคัญของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม และกรุณาส่งคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวธนวรรณ ขนอม)
ผู้วิจัย

เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์ 0 7735 5040 ต่อ 2028-8
โทรสาร 0 7735 5041
E-mail : tanawan.k@psu.ac.th

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. 8 ไปรษณีย์ขุนทะเล
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84100

มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวธวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วรรณ์ดี แสงประทีปทอง และรองศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ ดิฉันได้ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยแบ่งเป็น แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาของตนเอง และแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาของเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม และกรุณาส่งคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวธนวรรณ ขนอม)
ผู้วิจัย

เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์ 0 7735 5040 ต่อ 2028-8
โทรสาร 0 7735 5041
E-mail : tanawan.k@psu.ac.th

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวธนวรรณ ขนอม
วัน เดือน ปีเกิด	3 พฤษภาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา 6 ระดับ 6