

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 ใจใส
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี
 วุฒิการศึกษา พบ.ม. (สถิติประยุกต์)
 ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการประกันคุณภาพการศึกษา
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ปี พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน

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

4. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
 วุฒิการศึกษา Ed.D. (Educational Administration)
 ตำแหน่ง 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 มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
 วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
7. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
 วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา)
 ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
8. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
 วุฒิการศึกษา ค.ด. (การวัดและประเมินผลการศึกษา)
 ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
9. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ วิภาสศิลป์
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
 วุฒิการศึกษา กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา)
 ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา

14. ชื่อ นายสุพัฒน์ จุระกะนิศย์
 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 นายสุรชน ไชยสุวรรณ
 สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
 วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ศึกษาศาสตร์)
 ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับ 6
 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 เป็นเวลา 28 ปี
17. ชื่อ นางวิณา แพพิน
 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 นายพยัคฆ์ 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. วรรณดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวธนวรรณ ขนอม

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

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 ที่ทำให้อุทิศสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร และในปัจจุบัน สำนักงาน ก.พ. พบว่ามีปัญหาในการกำหนดสมรรถนะเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เนื่องจากบางสายงานที่ชื่อสายงานเดียวกัน แต่การทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อนำสมรรถนะที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดขึ้นไปใช้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ ประกอบกับงานทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่การจัดตารางเรียน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน ผลการเรียน ประวัตินักศึกษา หรือเอกสารสำคัญต่าง ๆ ทำให้มีความเกี่ยวข้องกับนักศึกษาซึ่งเป็นลูกค้าของสถาบันการศึกษามากที่สุด การปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องใช้ในการบูรณาการความรู้ ความสามารถหลากหลายด้วยกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้องค์กร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ร่วมกันจากการที่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านทะเบียนศึกษามีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสัมฤทธิ์ได้

คำจำกัดความในการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

3. สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบัน ฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสาขาวิชาชีพเดียวกันและต่างสาขาวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

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

5. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งกำหนดองค์ประกอบและคัดเลือกตัวแปรโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อช่วยในการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่จะใช้ในการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญ 3 รอบ คือ

รอบที่ 1 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระตามกรอบแนวคิด เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร และหากท่านเห็นว่าตัวบ่งชี้ใดควรปรับปรุงแก้ไข ขอความกรุณาจากท่านให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อความชัดเจนและความสมบูรณ์ด้วย

รอบที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้แต่ละข้อว่า เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย หรือเหมาะสมน้อยที่สุด

รอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้ทบทวนคำตอบของตนเองแล้วอาจเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่หรือคงยืนยันคำตอบเดิม ซึ่งในรอบนี้จะได้แสดงความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยระบุคำมาตรฐานและคำพิสัยระหว่างควอไทล์ที่คำนวณได้ พร้อมทั้งระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 2 ไว้ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลให้ท่านได้ใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจของท่านอีกครั้งหนึ่ง

แบบสอบถามรอบที่ 1

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 รายการสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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 | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|--|-------------|-------------|---|
| | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| 6. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ ด้านหลักสูตร (Curriculum Knowledge) | | | |
| 7. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีความรู้ ด้านการวัดและประเมินผล (Measurement and Evaluation Knowledge) | | | |
| 8. ✚อื่น ๆ โปรดระบุ✚ | | | |

2. กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วยรายการสมรรถนะ จำนวน 12 สมรรถนะ ดังนี้

| รายการสมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|---|-------------|-------------|---|
| | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| 1. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การให้คำปรึกษา (Consulting) | | | |
| 2. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การคิดวิเคราะห์ (Analysis Thinking) | | | |
| 3. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) | | | |
| 4. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การแนะนำงาน (Coaching) | | | |
| 5. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การประนีประนอม (Compromising Skills) | | | |
| 6. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) | | | |
| 7. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การมุ่งเน้นคุณภาพ (Concern for Quality) | | | |
| 8. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การติดต่อประสานงาน (Coordination) | | | |
| 9. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ ด้านจิตสำนึกการให้บริการ (Service Mind) | | | |

| รายการสมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|--|-------------|-------------|---|
| | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| 10. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication) | | | |
| 11. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การวางแผนงาน (Planning) | | | |
| 12. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมีทักษะ การใช้ภาษา (Language Usage Skill) | | | |
| 13. ✚อื่น ๆ โปรดระบุ✚ | | | |

3. กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วยรายการสมรรถนะ จำนวน 16 สมรรถนะ ดังนี้

| รายการสมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|--|-------------|-------------|---|
| | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| 1. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความสามารถในการเรียนรู้ (Ability to learn) | | | |
| 2. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความใฝ่รู้ (Personal Mastery) | | | |
| 3. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ (Accountability) | | | |
| 4. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) | | | |
| 5. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details) | | | |
| 6. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ (Compliance) | | | |

| รายการสมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|--|-------------|-------------|---|
| | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| 7. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านการตั้งสมความเชื่ออย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) | | | |
| 8. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) | | | |
| 9. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความกระตือรือร้น (Energetic) | | | |
| 10. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ (Ethics and Integrity) | | | |
| 11. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) | | | |
| 12. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) | | | |
| 13. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านการมีส่วนร่วม (Participation) | | | |
| 14. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความอดทนต่อความเครียด (Tolerance for Stress) | | | |
| 15. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านการควบคุมตนเอง (Self - Control) | | | |
| 16. การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาต้องมี คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence) | | | |
| 17. ✚อื่น ๆ โปรดระบุ✚ | | | |

ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ร่วมสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามรายการสมรรถนะในตอนต้นที่ 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. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้าน IT ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ | | | |
| | อื่นๆ โปรดระบุ | | | |
| ความรู้ในด้านระบบเครือข่าย | 1. มีความรู้เรื่องวิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|---|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนา และปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของ ระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความรู้ในด้านการ ประกันคุณภาพ | 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการทำงานในด้านการประกัน คุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบ ข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การประกันคุณภาพของงานทะเบียน นักศึกษา | | | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการ พัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตาม ระบบการประกันคุณภาพ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความรู้ใน ระเบียบ/ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทะเบียน นักศึกษา | 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการทำงานตามระเบียบ/ข้อ ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา | | | |
| | 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบ ข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับระเบียบ/ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียนนักศึกษา | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-----------------------------------|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความรู้ด้าน หลักสูตร | 1. มีความรู้เรื่องหลักสูตรที่เปิดสอนในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความรู้ด้านการวัด และประเมินผล | 1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการวัดและประเมินผล | | | |
| | 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล | | | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการวัดและประเมินผลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|---------------|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |

2. กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 36 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-----------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| การให้คำปรึกษา | 1. มีความเข้าใจในความต้องการหรือ ความคาดหวัง และปัญหาที่เกิดขึ้น ของผู้อื่นๆ | | | |
| | 2. มีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่น ถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การคิดวิเคราะห์ | 1. มีการทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน | | | |
| | 2. มีการวิเคราะห์และแจกแจง สถานการณ์ ประเด็นปัญหาออกเป็น ส่วนย่อย ๆ | | | |
| | 3. มีจัดระบบหมวดหมู่ของปัญหา หรือสถานการณ์ และระบุเหตุผล หรือ ที่ไปที่มาได้ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-----------------------------|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| การบริหารการ เปลี่ยนแปลง | 1. มีความเข้าใจและยอมรับในการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน องค์กร | | | |
| | 2. มีการให้ความร่วมมือและการ สนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจและเต็มใจที่ จะให้ความร่วมมือต่อการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น | | | |
| | 3. มีการนำเสนอและประยุกต์ใช้ แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ใน การปฏิบัติงาน | | | |
| | 4. มีการจัดการกับปัญหาและ อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความ เปลี่ยนแปลงได้ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การแนะนำงาน | 1. มีการให้คำแนะนำ และฝึกสอน ผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน | | | |
| | 2. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและ วิธีการให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่น เกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การ ประเมินประนอม | 1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอ ทางเลือกให้กับผู้รับบริการ | | | |
| | 2. มีการเจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อให้ เห็นถึงผลที่ได้ร่วมกัน | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-----------------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | <p>อื่น ๆ โปรดระบุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | |
| การใช้ คอมพิวเตอร์ | 1. มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านเอกสารการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงได้ | | | |
| | 2. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลได้ | | | |
| | 3. มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ | | | |
| | <p>อื่น ๆ โปรดระบุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | |
| การมุ่งเน้น คุณภาพ | 1. มีความใส่ใจต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ | | | |
| | 2. มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น | | | |
| | 3. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา | | | |
| | 4. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง | | | |
| | <p>อื่น ๆ โปรดระบุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|------------------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| การติดต่อ ประสานงาน | 1. มีความสามารถในการติดต่อบุคคล และระบุได้ถึงวัน เวลาที่เหมาะสมเพื่อ การดำเนินกิจกรรม | | | |
| | 2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่ เกิดจากการติดต่อประสานงาน | | | |
| | 3. มีการติดตามผลการประสานงาน อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุ เป้าหมาย | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การให้บริการ | 1. มีการแสดงออกถึงความพยายามที่ จะรับฟังและเข้าใจผู้รับบริการ เกี่ยวกับความต้องการ และความ คาดหวัง | | | |
| | 2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อ ความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าภายใต้กติกาหรือระเบียบที่ กำหนดไว้ | | | |
| | 3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ บริการ | | | |
| | 4. มีการแสดงกริยา น่าเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การสื่อสาร ด้วยวาจา | 1. มีความสามารถในการสื่อสาร โดย ใช้คำพูดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|---------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | 2. มีความสามารถในการแสดงออก ด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง | | | |
| | 3. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและ เสนอความคิดเห็น | | | |
| | 4. มีการตรวจสอบผลของการสื่อสาร ทุกครั้ง | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การวางแผนงาน | 1. มีความสามารถในการจัดลำดับ งานที่หลากหลายให้สำเร็จตรงตาม เวลาที่กำหนด | | | |
| | 2. มีความสามารถในการกำหนด แผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็น ปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้ | | | |
| | 3. มีการกำหนดผลที่คาดหวังของงาน ที่ปฏิบัติ หรือหาวิธีการประเมินผล การทำงานของตนเองและทีมงาน | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การใช้ภาษา | 1. มีความสามารถในการเลือกใช้ คำพูดและสำนวนภาษาในการ นำเสนองาน | | | |
| | 2. มีความสามารถในการเลือกใช้ ศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับสายงาน ทะเบียนนักศึกษา | | | |
| | 3. มีความสามารถในการเขียนบันทึก ข้อความ เอกสาร และรายงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|---------------|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | 4. มีความสามารถในการเสนอ เอกสารได้เหมาะสมกับกลุ่มคนใน ระดับที่แตกต่างกัน | | | |
| | 5. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจ สาระสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |

3. กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 48 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-----------------------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| ความสามารถใน การเรียนรู้ | 1. มีความสามารถในการเรียนรู้ โดย แสดงการรับรู้ข้อมูลและรายละเอียด ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ | | | |
| | 2. มีความกระตือรือร้นและพยายาม ที่ จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ รับผิดชอบ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความใฝ่รู้ | 1. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้ และรับรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน | | | |
| | 2. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ แต่ไม่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการทำงาน จากแหล่งข้อมูล ต่างๆ | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-------------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | 3. มีความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของตนโดยผ่านทางสื่อหรือ เครื่องมือที่กำหนดขึ้น | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความรับผิดชอบ | 1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่น และตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ เสร็จตามแผนงานที่กำหนด | | | |
| | 2. มีความสามารถในการบริหาร จัดการให้งานบรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมาย | | | |
| | 3. มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและ เชิงลบ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 1. มีความมุ่งมั่น ทুমเท ที่จะ ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตาม แผนงานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ | | | |
| | 2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนา ผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทาย | | | |
| | 3. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทั้งของตนเองและผู้อื่น | | | |
| | 4. มีความกระตือรือร้นที่จะ ปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|--|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | <p>อื่น ๆ โปรดระบุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | |
| ความละเอียด รอบคอบ | 1. มีการให้ความสำคัญกับ รายละเอียดของงานในทุกประเด็น อย่างต่อเนื่อง | | | |
| | 2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบ งาน | | | |
| | 3. มีการวางแผนงาน และการ วิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของงาน ที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า | | | |
| | <p>อื่น ๆ โปรดระบุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | |
| การปฏิบัติตาม กฎระเบียบ/ ข้อบังคับ | 1. มีการปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ ที่กำหนดไว้ด้วยความยินยอมและเต็ม ใจ | | | |
| | 2. มีความสามารถชี้แจงและอธิบาย ได้ถึงเหตุที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ/ ข้อบังคับ และผลที่เกิดจากการไม่ ปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ | | | |
| | <p>อื่น ๆ โปรดระบุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | | | |
| การตั้งสมความ เชี่ยวชาญอย่าง ต่อเนื่อง | 1. มีการแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง ความสามารถและศักยภาพในสาขา อาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|----------------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | 2. มีการพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ | | | |
| | 3. มีการกระตุ้นใจผู้อื่นให้มีความ ต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความน่าเชื่อถือได้ | 1. มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความ ไว้วางใจในการรับผิดชอบงานที่ ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ | | | |
| | 2. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงประเด็น | | | |
| | 3. มีการรายงานข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์และตรงประเด็น | | | |
| | 4. มีการตรวจสอบ สืบค้น และ ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูล | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความ กระตือรือร้น | 1. มีความต้องการทำงานให้ประสบ ผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด | | | |
| | 2. มีความรู้สึกรักตัวในการเรียนรู้ที่ จะพัฒนาความสามารถและศักยภาพ ของตนเองอยู่เสมอ | | | |
| | 3. มีการกระตุ้น ใจให้ผู้อื่นตื่นตัว ในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงาน | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-------------------------------|---|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| จรรยาบรรณและ ความซื่อสัตย์ | 1. มีการปฏิบัติงานตามหลัก จรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ หรือจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น | | | |
| | 2. มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความยืดหยุ่นและ การปรับตัว | 1. มีความสามารถในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นในช่วงเวลาและ สถานการณ์ที่แตกต่างกัน | | | |
| | 2. มีความสามารถในการปรับตัวเข้า กับสถานการณ์และกลุ่มคนที่ หลากหลาย | | | |
| | 3. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น และแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และ น้ำเสียง ได้อย่างเหมาะสม | | | |
| | 4. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือ วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ต่าง ๆ | | | |
| | 5. มีความสามารถในการทำงานที่ หลากหลายซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เคย ปฏิบัติ | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|--|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| มนุษยสัมพันธ์ | 1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือ ความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคล ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร | | | |
| | 2. มีการรักษาและพัฒนา ความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคล ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การมีส่วนร่วม | 1. มีการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการที่ องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น | | | |
| | 2. มีการนำเสนอความคิดเห็นของ ตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น | | | |
| | 3. มีการทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญ ของการมีส่วนร่วมในการทำงาน ต่าง ๆ | | | |
| อื่น ๆ โปรดระบุ | | | | |
| ความอดทนต่อ ความเครียด | 1. มีความสามารถในการทำงาน ภายใต้สภาวะความกดดันจากขอบเขต หน้าที่รับผิดชอบได้ | | | |
| | 2. มีความสามารถในการทำงานกับ กลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งภายใน และภายนอกองค์กร | | | |
| | 3. มีความสามารถในการทำงาน ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด หรือการมี ระยะเวลาที่จำกัดหรือเร่งด่วนได้ | | | |

| รายการสมรรถนะ | ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | ความคิดเห็น | | โปรดแสดงเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเมื่อไม่เห็นด้วย |
|-----------------------|--|-------------|-------------|---|
| | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| การควบคุม ตนเอง | 1. มีการควบคุมอารมณ์และแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเมื่อถูกขู่ข่ม หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม หรือการทำงานภายใต้ความกดดัน | | | |
| | 2. มีการอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง | | | |
| | อื่น ๆ โปรดระบุ | | | |
| ความมั่นใจใน ตนเอง | 1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของคนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ | | | |
| | 2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำ ท้าย 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. วรรณดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวชนวรรณ ขนอม

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9

โทรสาร 0-7735-5041

e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

รอบที่ 2**แบบสอบถาม****การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์****กรอบการวิจัย**

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

คำจำกัดความในการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

3. **สมรรถนะด้านความรู้** หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบัน ฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมไปถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

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

5. **สมรรถนะด้านคุณลักษณะ** หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

คำชี้แจงในการวิจัย

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 เพื่อให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น พิจารณาความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะแต่ละข้อว่า เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย หรือเหมาะสมน้อยที่สุด

แบบสอบถามรอบที่ 2

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

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 | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|--|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ① | สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ | | ✓ | | | |
| ② | 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการ ประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา | ✓ | | | | |
| | 2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้ง ในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง | | ✓ | | | |
| | 3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียน นักศึกษา | ✓ | | | | |
| | 4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามระบบการ ประกันคุณภาพขององค์กร | | ✓ | | | |
| | 5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพของงาน ทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง | | | ✓ | | |

① พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของสมรรถนะ

② พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้สมรรถนะ

ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในการประกันคุณภาพ | | | | | |
| 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ | | | | | |
| 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 | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 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. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการวิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | 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 | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 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. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือก และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 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 | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | 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 | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ | | | | | |
| 1. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 3. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น | | | | | |
| สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน | | | | | |
| 1. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 2. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่หลากหลาย | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ | | | | | |
| 4. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย | | | | | |
| สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ | | | | | |
| 2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ ภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมที่เหมาะสม | | | | | |
| สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่ รับผิดชอบ | | | | | |
| 2. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้ เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าว ให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ ข้อบังคับ | | | | | |
| 4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอ ความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา | | | | | |
| สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน | | | | | |
| 1. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็น ปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน | | | | | |
| 2. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| 3. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่ สำเร็จ | | | | | |
| 4. มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตาม แผนงาน | | | | | |
| 5. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิค ด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้อง ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการได้ ถูกต้องตามระบบสารบรรณ | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือ ให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการ หรือผู้เกี่ยวข้อง | | | | | |
| 4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษ เบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียน นักศึกษา | | | | | |
| สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อ การตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมี หลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ | | | | | |

ตอนที่ 3 **ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ**

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน | | | | | |
| สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ | | | | | |
| 1. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ | | | | | |
| 2. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| 3. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ | | | | | |
| 1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด | | | | | |
| 2. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ | | | | | |
| 4. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 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 เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า | | | | | |
| สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร | | | | | |
| 1. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร | | | | | |
| 2. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| 3. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร | | | | | |
| สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 1. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 2. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษา มาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ | | | | | |
| 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 ตรงประเด็น และตรงเวลา | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น | | | | | |
| 1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตาม แผนงานที่กำหนด | | | | | |
| 2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและ ศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ | | | | | |
| 3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่ เพิ่มขึ้น | | | | | |
| 4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มี ความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่ หลากหลาย | | | | | |
| สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม | | | | | |
| 1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่ รับผิดชอบ | | | | | |
| 2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3. มีสติจะเชื่อถือได้ | | | | | |
| 4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ส่วนตัว | | | | | |
| 5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม | | | | | |
| สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และ กลุ่มคนที่หลากหลาย | | | | | |
| 2. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออก ทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 3. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือ แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | 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. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น | | | | | |
| 3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน | | | | | |
| 4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ | | | | | |
| สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกขู่ขู่หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ | | | | | |
| 2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานคว้นที่ไม่ใช่งานประจำของตน | | | | | |
| 3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น | | | | | |
| สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง | | | | | |
| 1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ | | | | | |
| 2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำหาย 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. วรณดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวชนวรรณ ขนอม

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9

โทรสาร 0-7735-5041

e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

รอบที่ 3

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรอบการวิจัย

โครงการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐ เป็นโครงการที่เน้นการใช้สมรรถนะในการบริหารผลงาน โดยสำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มงานต่าง ๆ ไปควบคุมกับระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ 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 การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้องค์กร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ร่วมกันจากการที่ผู้รับผิดชอบภารกิจด้านทะเบียนศึกษามีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสัมฤทธิ์ได้

คำจำกัดความในการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนศึกษาระดับวิทยาเขตหรือเขตการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา หมายถึง กลุ่มของตัวบ่งชี้หรือตัวแปรที่แสดงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ
3. สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง สมรรถนะเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการแนวคิดเฉพาะด้าน เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา 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 และความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จในงานทะเบียนนักศึกษา

แบบสอบถามรอบที่ 3

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

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

2. การตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 ขอให้ท่านพิจารณาผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อเปรียบเทียบกับคำตอบของท่านในรอบที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้แสดง ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และค่าคะแนนเดมที่ท่านได้ให้น้ำหนักในแบบสอบถามรอบที่ 2 ไว้ในแบบสอบถามนี้แล้ว ดังนี้

2.1 ค่ามัธยฐาน (Median) คือ ผลการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

แสดงด้วยสัญลักษณ์ ★

2.2 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile 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 ✓

การตอบแบบสอบถามในรอบนี้ขอให้ท่านปรับเปลี่ยนหรือคณำหนักคะแนนเดมตามดุลยพินิจของท่านโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ” ทั้งนี้ถ้าหากการตอบของท่านไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์การตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดแสดงเหตุผลอธิบายเขียนลงในช่อง “เหตุผล” สำหรับการตอบของท่านด้วย รายละเอียดสำหรับความหมายในการตอบ มีดังนี้

ช่อง “ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ” ค่าคะแนนที่ให้มีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|-----------------------|---------|---|
| 5 : เหมาะสมมากที่สุด | หมายถึง | สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา |
| 4 : เหมาะสมมาก | หมายถึง | สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา |
| 3 : เหมาะสมปานกลาง | หมายถึง | สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญปานกลาง ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา |
| 2 : เหมาะสมน้อย | หมายถึง | สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อย ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา |
| 1 : เหมาะสมน้อยที่สุด | หมายถึง | สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา |

ค่ามัธยฐาน (Median) ผู้วิจัยได้กำหนดแปลผลไว้ ดังนี้

- | | | |
|------------------------|---------|--|
| ค่ามัธยฐาน 4.50 – 5.00 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมากที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา |
| ค่ามัธยฐาน 3.50 – 4.49 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา |
| ค่ามัธยฐาน 2.50 – 3.49 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมปานกลาง ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา |
| ค่ามัธยฐาน 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อย ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา |
| ค่ามัธยฐาน 1.00- 1.49 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อยที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา |

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|---|--|-------------|---|---|---|------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกัน คุณภาพ | ② | ★ ✓ | | | | 4.00 | 4.00-4.00 | |
| 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และ ขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ | ② | ★ ✓ | | | | 4.00 | 4.50-3.00 | |

ผลการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 นั้น มีค่ามัธยฐานของตัวบ่งชี้ที่ 1 มีความรู้เรื่อง หลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ เท่ากับ 4.00 กล่าวคือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่าตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียน นักศึกษา โดยมีขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquatile Range) เท่ากับ 4.50 - 3.00 หรือ เท่ากับ 1.50 ถือว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน จากคำตอบเดิมท่านให้นำหน้ากระดาษแนบตัวบ่งชี้เท่ากับ 5 หมายความว่า ท่านเห็นว่า ตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ในการ บ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา แต่เมื่อท่านได้เปรียบเทียบผลการตอบของ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญกับผลการตอบเดิมของท่านแล้ว พบว่า ไม่อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ท่านได้ปรับเปลี่ยนคะแนนใหม่เป็น 4 ซึ่งอยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ และไม่จำเป็นต้อง แสดงเหตุผลใด แสดงว่า ท่านมีความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ สอดคล้องกับกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญ

***ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม
และโปรดส่งคืนแบบสอบถามภายในเวลา 2 สัปดาห์***

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|---|--|--------|---|---|---|------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกัน คุณภาพ | | ★ | | | | 4 | 4.00-4.00 | |
| 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และ ขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และ เกณฑ์ | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจของ องค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และ ตนเอง | | ★ ┌ | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการตอบ คำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงาน ทะเบียนนักศึกษา | | ★ ┌ | | | | 4 | 4.25-4.00 | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียน นักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพ ขององค์กร | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกัน คุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR) | | ★ ┌ | | | | 4 | 4.25-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับ ในระบบงานทะเบียนนักศึกษา | ★ | | | | | 5 | 5.00-5.00 | |
| 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา | ★ | | | | | 5 | 5.00-5.00 | |
| 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบ คำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา | ★ ┌ | | | | | 5 | 5.00-4.75 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|--------|---|---|---|------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้ ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการ ปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียน นักศึกษา | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ | ★ | | | | | 5 | 5.00-5.00 | |
| 5. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความ เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงาน ทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-3.75 | |
| 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่ เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ งานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับ หลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้อง กับงานทะเบียนนักศึกษา | | ★ ┌ | | | | 4 | 4.25-3.00 | |
| 4. มีความสามารถในการพัฒนาหรือ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียน นักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่าง ของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน | ★ ┌ | | | | | 4.50 | 5.00-3.75 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|--------|---|---|---|-----|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการ สารสนเทศ | | ★ └ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบาย หลักการ วิธีการ และขั้นตอนการจัดการ สารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | ★ | | | | 4 | 4.00-4.00 | |
| 2. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงาน ทะเบียนนักศึกษา | | ★ └ | | | | 4 | 4.25-4.00 | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียน นักศึกษา | | ★ └ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการ พัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียน นักศึกษาให้มีความทันสมัย | | ★ └ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 5. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอ สารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียน นักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือ ผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงาน | ★ └ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการ วิจัย | | ★ └ | | | | 4 | 4.00-3.75 | |
| 1. มีความรู้ความสามารถในการกำหนด วัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับ งานทะเบียนนักศึกษา | | ★ └ | | | | 4 | 4.00-3.75 | |
| 2. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย | | ★ └ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย | | ★ └ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | 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

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|---|---|---|---|------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| 5. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือ คำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์ | | ★ | | | | 4 | 5.00-3.75 | |
| สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ | | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจก แจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่อง ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ | ★ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน ของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ | ★ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความสามารถในการวิเคราะห์หา แนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน | ★ | | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการ ปฏิบัติงาน | | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่ รับผิดชอบ | | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการ เปลี่ยนแปลง | | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นในองค์กร | | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นในองค์กร | | ★ | | | | 4 | 5.00-3.75 | |
| 3. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการ ทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ ทันกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง | | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|--------|---|---|---|-----|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| 4. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความ เปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์ | | ☉ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการ ปฏิบัติงาน | | ☉ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อม ของข้อมูลเพื่อการแนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่ รับผิดชอบ | | ☉ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการ ทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน | | ☉ | | | | 4 | 4.00-4.00 | |
| 3. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้ คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับ แต่ละบุคคล | | ☉ | | | | 4 | 4.00-4.00 | |
| 4. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น | | ☉ ┌ | | | | 4 | 4.25-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม | | ☉ | | | | 4 | 4.00-4.00 | |
| 1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือก ให้กับผู้รับบริการ โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ ข้อบังคับ | | ☉ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับ ผลที่ได้ร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ ข้อบังคับ | | ☉ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการ ปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือ ข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ ข้อบังคับ | | ☉ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลง และเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน | | ☉ ┌ | | | | 4 | 4.25-4.00 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|---|---|---|---|------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| 4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และ วิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่ กำหนดขึ้น | ┌ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อ ประสานงาน | ★ | ┌ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีการกำหนดแผนการติดต่อ ประสานงานอย่างเป็นระบบ | ┌ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่ หลากหลาย | ★ | ┌ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิด จากการติดต่อประสานงานเพื่อให้งาน เกิดผลสัมฤทธิ์ | ★ | ┌ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงาน จนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย | ┌ | ★ | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ | ★ | | | | | 5 | 5.00-5.00 | |
| 1. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจ เกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ | ★ | ┌ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ | ★ | ┌ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับ ผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วย การแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและ พฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม | ★ | ┌ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|---|--|---|---|---|---|------|---------------------------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | Q ₃ - Q ₁ | |
| 4. มีการชี้แจงหรือแสดงผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | เหตุผล | |
|--|--|-----------|---|---|---|------|-----------|-------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | | $Q_3 - Q_1$ |
| สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือ ศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และ สำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความสามารถในการเขียนเอกสาร ราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ | | ★ └┘ | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง | | ★ | | | | 4 | 4.00-4.00 | |
| 4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับ การปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | | ★ └┘└┘ | | | | 4 | 5.00-3.00 | |
| สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทาง เลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่ กำหนดไว้ | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดี ที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การ แก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมี เหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูล ที่มีอยู่ | | ★ └┘ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |

ตอนที่ 3 ตัวบ่งชี้กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|----------|---|---|---|-----|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ | ★ └─┘ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียด ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบได้ อย่างรวดเร็ว | └─┘ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่ จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ รับผิดชอบ | ★ └─┘ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่าง รวดเร็ว | └─┘ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความสามารถในการนำปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงาน | ★ └─┘ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ | └─┘ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรร เวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ | | ★ └─┘ | | | | 4 | 4.00-3.75 | |
| 2. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ที่รับผิดชอบ | └─┘ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่ รับผิดชอบ | └─┘ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|---|---|---|---|------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.75 | |
| 1. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและ ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตาม แผนงานที่กำหนด | ★ | | | | | 5 | 5.00-5.00 | |
| 2. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของ ตนเองอย่างสม่ำเสมอ | ★ □ | | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ | ★ □ | | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ | ★ □ | | | | | 4.50 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ ประสบผลสำเร็จ | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.75 | |
| 2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่ วางไว้ | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น จากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตาม เป้าหมายที่วางไว้ | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 5. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม | ★ □ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | 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. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับการทำงานและหาวิธีการแก้ปัญหาได้ | └─┘ | ★ | | | | 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|---|--|--------|---|---|---|------|---------------------------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | Q ₃ - Q ₁ | |
| สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความเชี่ยวชาญ อย่างต่อเนื่อง | | ★ ┌ | | | | 4 | 4.25-4.00 | |
| 1. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของ ตนเองอย่างต่อเนื่อง | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่าง ต่อเนื่อง | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายใน งานที่รับผิดชอบ (KM) | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้ | ★ ┌ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุผลสำเร็จ | ★ ┌ | | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบ งานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ | | ★ ┌ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือ นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา | | ★ ┌ | | | | 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|---|--|---|---|---|---|-----|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น | ☐ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความต้องการทำงานให้ประสบ ผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความ สามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ | ☐ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการ ทำงานที่เพิ่มขึ้น | ☐ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบ งานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย | ☐ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและ จริยธรรม | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ของหน้าที่รับผิดชอบ | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.75 | |
| 2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีสัจจะเชื่อถือได้ | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบน ด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.00 | |
| 5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจ ในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็น ธรรม | ★ | ☐ | | | | 5 | 5.00-4.75 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | 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. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น | ☐ | ★ | | | | 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. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกขู่หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ | ☐ | ★ | | | | 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 | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ความเหมาะสมของสมรรถนะและ ตัวบ่งชี้สมรรถนะ | | | | | | | เหตุผล |
|--|--|---|---|---|---|-----|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Mdn | $Q_3 - Q_1$ | |
| สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง | ┌ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุผลสำเร็จ | ┌ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น | ┌ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือก วิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง | ┌ | ★ | | | | 4 | 5.00-4.00 | |
| 4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและ ตรงไปตรงมา | ┌ | ★ | | | | 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. วรณดี แสงประทีปทอง
: รองศาสตราจารย์ ดร. กานดา พูนลาภทวี

ผู้วิจัย : นางสาวชนวรรณ ขนอม

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9

โทรสาร 0-7735-5041

e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ตามกลุ่มสมรรถนะ ได้แก่ กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ และกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ โดยแต่ละกลุ่มสมรรถนะมีรายการสมรรถนะ และตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา 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

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | น้ำหนักคะแนนความสำคัญ | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกัน คุณภาพ | | | | | | | | | ✓ | |
| 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอน การประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การ ควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ | | | | | | | | ✓ | | |

*ขอขอบคุณอย่างสูง ที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

และโปรดส่งคืนแบบสอบถามภายในเวลา 2 สัปดาห์*

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | น้ำหนักคะแนน | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| 4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ใน ฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือ หน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ | | | | | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง | | | | | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูก ขู่หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ | | | | | | | | | | |
| 2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพ หากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน | | | | | | | | | | |
| 3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธ หรือไม่ได้รับการยอมรับ | | | | | | | | | | |
| 4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ใน สถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรค ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น | | | | | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง | | | | | | | | | | |
| 1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และ การตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล สำเร็จ | | | | | | | | | | |
| 2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำขาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น | | | | | | | | | | |
| 3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่ มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้ สำเร็จลุล่วง | | | | | | | | | | |
| 4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและ ตรงไปตรงมา | | | | | | | | | | |



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

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

ผู้วิจัย : นางสาวชนวรรณ ขนอม

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

โทรศัพท์ 0-7735-5040 ต่อ 2028-9

โทรสาร 0-7735-5041

e-mail : tanawan.k@psu.ac.th

แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง

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

2. วิธีการให้ข้อมูล

2.1 กรณีเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ให้ข้อมูล ให้ท่านโปรดพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของในแต่ละตัวบ่งชี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติงาน ว่าอยู่ในระดับใด

2.2 กรณีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้ข้อมูล ให้ท่านโปรดพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของตนเองในแต่ละตัวบ่งชี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติงาน ว่าอยู่ในระดับใด

2.3 กรุณาให้ข้อมูลทุกรายการตามสภาพจริงในงานที่รับผิดชอบ ตามระดับการปฏิบัติงานแต่ละตัวบ่งชี้ที่มีความหมายดังนี้

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%

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | 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

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | 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 วิธีการ และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ | | | | | | |
| 5. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | 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 วิธีการ และขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย | | | | | | |
| 5. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย | | | | | | |
| 1. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| 2. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติอย่างง่าย | | | | | | |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย | | | | | | |
| 4. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย | | | | | | |
| 5. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | 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 | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|--|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่ได้รับผิดชอบ | | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่ได้รับผิดชอบ | | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 5. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่ได้รับผิดชอบ | | | | | | |
| 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 ในงานที่ได้รับผิดชอบ | | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน | | | | | | |
| 3. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล | | | | | | |
| 4. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|--|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม | | | | | | |
| 1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการ โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ | | | | | | |
| 2. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่เข้าร่วมกัน โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ | | | | | | |
| 3. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกัน โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ | | | | | | |
| 4. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล | | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner | | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล | | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ | | | | | | |
| 1. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 2. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ | | | | | | |
| 3. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่อง | | | | | | |
| 4. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่กำหนดขึ้น | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | 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. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็น ในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | 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. มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการ ได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ | | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง | | | | | | |
| 4. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก | | | | | | |
| 2. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้ | | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน | | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ | | | | | | |

ตอนที่ 3 การปฏิบัติงานตามกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | | |
| 2. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ | | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | | |
| 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 | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | | | | | | |
| 1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ | | | | | | |
| 2. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ | | | | | | |
| 3. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ | | | | | | |
| 4. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น | | | | | | |
| 5. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ | | | | | | |
| 1. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุก ประเด็นอย่างสม่ำเสมอ | | | | | | |
| 2. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ ก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง | | | | | | |
| 3. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้ | | | | | | |
| 4. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ ข้อบังคับขององค์กร | | | | | | |
| 1. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร | | | | | | |
| 2. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ | | | | | | |
| 3. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร | | | | | | |
| 4. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 25 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง | | | | | | |
| 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 อย่างมีหลักการ และมีเหตุผลสนับสนุน | | | | | | |
| 5. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น | | | | | | |
| 1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด | | | | | | |
| 2. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ | | | | | | |
| 3. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น | | | | | | |
| 4. มีการแสวงหาโอกาสในการรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรืองานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|---|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม | | | | | | |
| 1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่ รับผิดชอบ | | | | | | |
| 2. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 3. มีสัจจะเชื่อถือได้ | | | | | | |
| 4. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ส่วนตัว | | | | | | |
| 5. มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วย ความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และ กลุ่มคนที่หลากหลาย | | | | | | |
| 2. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้ง กิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม | | | | | | |
| 3. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง | | | | | | |
| 4. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือ แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ | | | | | | |
| 1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิด ขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร | | | | | | |
| 2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร | | | | | | |
| 3. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง | | | | | | |
| 4. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้ เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อ ด้วย | | | | | | |

| สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา | ระดับการปฏิบัติงาน | | | | | หมายเหตุ |
|--|--------------------|---|---|---|---|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม | | | | | | |
| 1. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน | | | | | | |
| 2. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือ โครงการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น | | | | | | |
| 3. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในองค์กรหรือหน่วยงาน | | | | | | |
| 4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง | | | | | | |
| 1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกขู่หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ | | | | | | |
| 2. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานคว้นที่ไม่ใช่งานประจำของตน | | | | | | |
| 3. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ | | | | | | |
| 4. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น | | | | | | |
| สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง | | | | | | |
| 1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนเองที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ | | | | | | |
| 2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำทาบ และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น | | | | | | |
| 3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง | | | | | | |
| 4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา | | | | | | |

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย



ที่ ศธ 0522.16(บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

มิถุนายน 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวธนวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา วิชาเอกการประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี แสงประทีปทอง และรองศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการหรือการปฏิบัติงานระบบทะเบียนนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา และเห็นว่าท่านเป็นบุคคลสำคัญและมีความเชี่ยวชาญที่จะให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน รับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งจะรบกวนเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2-3 รอบ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870 โทรสาร 0 2503 3566 -7

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ. 8 ไปรษณีย์ขุนทะเล
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84100

ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย รอบที่ 2

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาวชนวรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการ
ประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี แสงประทีปทอง และรอง
ศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ ดิฉันได้ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญใน
แบบสอบถามรอบที่ 1 ส่งเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
และพัฒนาเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 เรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนต่อไปเป็นการคัดเลือกตัวบ่งชี้
สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ตามเทคนิคเดลฟาย ซึ่งมีท่านเป็นหนึ่งใน
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถาม ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ หากท่านสามารถ
ส่งกลับคืนผู้วิจัยภายใน วันศุกร์ที่ 20 ตุลาคม 2550 จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวชนวรรณ 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 ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย รอบที่ 3

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ตามที่ดิฉัน นางสาววรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการ
ประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับความอนุเคราะห์
จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
ด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แล้วนั้น

ในการนี้ ดิฉันได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 2 เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่ง
แบบสอบถามในรอบที่ 3 (รอบสุดท้าย) มาเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ ได้แสดงผลการตอบของกลุ่ม
ผู้เชี่ยวชาญและของตัวท่านในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 ให้ท่านทราบ โดยขอความอนุเคราะห์
จากท่านทบทวนคำตอบ อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามในรอบ
สุดท้ายนี้ และกรุณาส่งคืนผู้วิจัยภายในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2551 นี้ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววรรณวรรณ 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 ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ตามที่ดิฉัน นางสาววรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการ
ประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับความอนุเคราะห์
จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อกำหนดสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงาน
ด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยเทคนิคเดลฟาย แล้วนั้น

ในการนี้ ดิฉันได้ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามเพื่อกำหนดน้ำหนัก
คะแนนความสำคัญของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้รวม
สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม และ
กรุณาส่งคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววรรณ 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 ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วยดิฉัน นางสาววรรณ ขนอม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิชาเอกการ
ประเมินการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียน
นักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี แสงประทีปทอง
และรองศาสตราจารย์ ดร.กานดา พูนลาภทวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้ ดิฉันได้ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้าน
ทะเบียนนักศึกษา โดยแบ่งเป็น แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาของตนเอง
และแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาของเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม และ
กรุณาส่งคืนผู้วิจัยภายใน 2 สัปดาห์ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววรรณวรรณ ขนอม)

ผู้วิจัย

เขตการศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์ 0 7735 5040 ต่อ 2028-8

โทรสาร 0 7735 5041

E-mail : tanawan.k@psu.ac.th