

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การพัฒนาตัวบ่งชี้รวม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างกรอบแนวคิดเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกำหนดโครงสร้างของตัวบ่งชี้รวม โดยการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ รวมทั้งเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรายการสมรรถนะ และคัดเลือกตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดน้ำหนักคะแนนของรายการสมรรถนะ และตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา โดยการสอบถามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง

การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแบบสอบถามการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองใช้แบบสอบถามตามตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

มีรายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้มีประสบการณ์ด้านงานทะเบียนนักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับตัวบ่งชี้หรือสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

1.1.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในระดับวิทยาเขต หรือเขตการศึกษา

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

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

1) เป็นผู้ดำรงตำแหน่ง หรือเคยดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หรือรองคณบดีฝ่ายวิชาการของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หรือ

2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มากกว่า 10 ปี หรือ

3) เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาตัวบ่งชี้ หรือ

4) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล

5) ยินดีให้ความร่วมมือกับงานวิจัยด้วยความเต็มใจ ตั้งใจและยินยอมเสียสละเวลาในการให้ตอบแบบสอบถาม

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

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่

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

2) แบบสอบถามเพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะที่ผ่านการคัดเลือกด้วยเทคนิคเดลฟายแล้ว เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 10 ระดับ จำนวน 1 ฉบับ

2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมิน จำนวน 1 ฉบับ

## 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการกำหนดสมรรถนะ และการคัดเลือกตัวบ่งชี้ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เพื่อใช้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังนี้

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

ตารางที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัยและ โครงสร้างตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ความรู้	ด้านระบบ เครือข่าย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้เรื่องวิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของระบบเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานในด้านการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพ</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ความรู้ในระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงานตามระเบียบ/ข้อปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงระเบียบ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ความรู้ด้านหลักสูตร		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้เรื่องหลักสูตรที่เปิดสอน ในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ความรู้	ความรู้ด้านการวัดและประเมินผล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการวัดและประเมินผล</li> <li>2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล</li> <li>3. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงการวัดและประเมินผลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	อื่น ๆ ระบุ.....	
ทักษะ	ทักษะการให้คำปรึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความเข้าใจในความต้องการหรือความคาดหวัง และปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น</li> <li>2. มีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการคิดวิเคราะห์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา</li> <li>2. มีการวิเคราะห์และแจกแจงสถานการณ์ ประเด็นปัญหา ออกเป็นส่วนย่อย ๆ</li> <li>3. มีการจัดระบบหมวดหมู่ของปัญหา หรือสถานการณ์ และระบุเหตุผล หรือที่ไปที่มาได้</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความเข้าใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร</li> <li>2. มีการให้ความร่วมมือและการสนับสนุนให้ผู้อื่นเข้าใจและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> <li>3. มีการนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน</li> <li>4. มีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้</li> <li>5. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ทักษะ	ทักษะการแนะนำงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการให้คำแนะนำ และฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน</li> <li>2. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำ ฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการทำงาน</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการประนีประนอม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการ</li> <li>2. มีการเจรจาต่อรองกับผู้อื่นเพื่อให้เห็นถึงผลที่ได้ร่วมกัน</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านเอกสารการนำเสนอข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงได้</li> <li>2. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลได้</li> <li>3. มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความใส่ใจต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ</li> <li>2. มีการปรับปรุงคุณภาพผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น</li> <li>3. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา</li> <li>4. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ทักษะการติดต่อประสานงาน	ทักษะการติดต่อประสานงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสามารถในการติดต่อบุคคล และระบุได้ถึงวัน เวลาที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินกิจกรรม</li> <li>2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อประสานงาน</li> <li>3. มีการติดตามผลการประสานงานอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
ทักษะ	ทักษะการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวัง</li> <li>2. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายใต้กติกาหรือระเบียบที่กำหนดไว้</li> <li>3. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้บริการ</li> <li>4. มีการแสดงกริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม</li> <li>5. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสามารถในการสื่อสาร โดยใช้คำพูดในการให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน</li> <li>2. มีความสามารถในการแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง</li> <li>3. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็น</li> <li>4. มีการตรวจสอบผลของการสื่อสารทุกครั้ง</li> <li>5. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการวางแผนงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสามารถในการจัดลำดับงานที่หลากหลายให้สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด</li> <li>2. มีความสามารถในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้</li> <li>3. มีการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติ หรือหาวิธีการประเมินผลการทำงานของตนเองและทีมงาน</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ทักษะการใช้ภาษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสามารถในการเลือกใช้คำพูดและสำนวนภาษาในการนำเสนองาน</li> <li>2. มีความสามารถในการเลือกใช้ศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับสายงานทะเบียนนักศึกษา</li> <li>3. มีความสามารถในการเขียนบันทึกข้อความ เอกสาร และรายงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน</li> <li>4. มีความสามารถในการเสนอเอกสารได้เหมาะสมกับกลุ่มคนในระดับที่แตกต่างกัน</li> <li>5. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่าง ๆ</li> </ol>



ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
คุณลักษณะ	ความละเอียดรอบคอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน</li> <li>มีการวางแผนงาน และการวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคของงานที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า</li> <li>อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความยินยอมและเต็มใจ</li> <li>มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงเหตุที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ และผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ</li> <li>อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพในสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีการพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์</li> <li>มีการกระตุ้นจูงใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา</li> <li>อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ความน่าเชื่อถือได้	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ</li> <li>มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงประเด็น</li> <li>มีการรายงานข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน สมบูรณ์และตรงประเด็น</li> <li>มีการตรวจสอบ สืบค้น และค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูล</li> <li>อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>

## ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
คุณลักษณะ	ความกระตือรือร้น	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>2. มีความรู้สึกตื่นตัวในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ</li> <li>3. มีการกระตุ้น จูงใจให้ผู้อื่นตื่นตัวในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบหรือจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น</li> <li>2. มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน</li> <li>2. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย</li> <li>3. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น และแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียง ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>4. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>5. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ</li> <li>6. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	มนุษยสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคล ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> <li>2. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มสมรรถนะ	รายการสมรรถนะ	ตัวบ่งชี้สมรรถนะ
คุณลักษณะ	การมีส่วนร่วม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น</li> <li>2. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>3. มีการทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ความอดทนต่อ ความเครียด		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันจากขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบได้</li> <li>2. มีความสามารถในการทำงานกับกลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> <li>3. มีความสามารถในการทำงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด หรือการมีระยะเวลาที่จำกัดหรือเร่งด่วนได้</li> <li>4. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
การควบคุม ตนเอง		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการควบคุมอารมณ์และแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเมื่อถูกขู่ข่ม หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม หรือการทำงานภายใต้ความกดดัน</li> <li>2. มีการอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียด หรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง</li> <li>3. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
ความมั่นใจใน ตนเอง		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ</li> <li>2. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำหาย และรู้สึกตื่นเต้นที่ได้รับงานนั้น</li> <li>3. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง</li> <li>4. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็นอย่างสุภาพ และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา</li> <li>5. อื่น ๆ ระบุ.....</li> </ol>
	อื่น ๆ ระบุ..... .....	

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

ในการสร้างแบบสอบถามรอบที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น

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

แบบสอบถามในรอบที่ 2 ประกอบด้วยช่องสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดสำหรับให้ความหมายแต่ละช่องดังนี้

- 5 : เหมาะสมมากที่สุด หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมากที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
- 4 : เหมาะสมมาก หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญมาก ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
- 3 : เหมาะสมปานกลาง หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญปานกลาง ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

- 2 : เหมาะสมน้อย หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อย ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา
- 1 : เหมาะสมน้อยที่สุด หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความสำคัญน้อยที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้าน ทะเบียนนักศึกษา

3) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบกลับของแบบสอบถามแบบมาตรา ประมาณค่า 5 ระดับ ในรอบที่ 2 ซึ่งใช้เพื่อหาระดับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา มาวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังนี้

(1) มัธยฐาน (Median) ผู้วิจัยคำนวณหาค่ามัธยฐานเพื่อนำมาแปลผล ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระดับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในการบ่งชี้สมรรถนะในการ ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(2) ฐานนิยม (Mode) ผู้วิจัยคำนวณค่าฐานนิยมของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อ หาระดับคะแนนที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละตัวบ่งชี้ โดยการหาความถี่ของระดับคะแนนจาก 1 ถึง 5 สำหรับแต่ละตัวบ่งชี้ จากแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

(3) พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ผู้วิจัยหาค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้แต่ละตัว เมื่อคำนวณหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์แล้ว จากนั้นนำมา สร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ อีก 1 ฉบับ สำหรับส่งกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาในรอบที่ 3 โดยได้เพิ่มการแสดงตำแหน่งของค่ามัธยฐาน ขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในรอบที่ผ่านมา ทั้งในรูปของสัญลักษณ์และตัวเลขที่ คำนวณได้ เพื่อประกอบการพิจารณาคงคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบให้เป็นไปตามภาพรวม ของกลุ่ม กรณีผู้เชี่ยวชาญต้องการยืนยันคำตอบเดิม เมื่อคำตอบในรอบที่ผ่านมาอยู่นอกเหนือ ขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ ให้แสดงเหตุผลประกอบ



แสดงเหตุผลใด แสดงว่า ท่านมีความคิดเห็นเรื่องความเหมาะสมของตัวบ่งชี้นี้ สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีดังนี้

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

2) การให้น้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้ ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา 2 ประเด็น คือ

(1) น้ำหนักคะแนนของแต่ละรายการสมรรถนะสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

(2) น้ำหนักคะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ที่อยู่ในแต่ละรายการสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

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

2.2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมที่พัฒนาขึ้น ดังนี้

1) ผู้วิจัยนำตัวบ่งชี้ที่ผ่านการคัดเลือกด้วยเทคนิคเดลฟายแล้ว มาสร้างเป็นข้อคำถามและจัดทำเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ได้ เพื่อใช้ในการหาความตรงของตัวบ่งชี้ แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแล้วปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

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

5 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นมากที่สุด หรือปฏิบัติทุกครั้ง

- หรือเกือบทุกครั้ง หรือคิดเป็น 80-100 %
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นมาก หรือปฏิบัติหลายครั้ง หรือคิดเป็น 60-79 %
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นปานกลาง หรือปฏิบัติบางครั้ง หรือคิดเป็น 40-59 %
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นน้อย หรือคิดเป็น 20-39 %
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติงานตามรายการนั้นน้อยที่สุด หรือไม่ปฏิบัติเลย หรือคิดเป็น 0-19 %

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย และการกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญ

3.1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้เชี่ยวชาญทั้ง 19 ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย และกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวบ่งชี้

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

#### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม

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

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณารวบรวมตัวบ่งชี้และคัดเลือกตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเกี่ยวกับการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ มัชฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และการวัดการกระจาย ได้แก่ พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1 การหาค่ามัชฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ จากแบบสอบถามรอบที่ 2 ที่ตอบโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และแสดงค่ามัชฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบในรอบที่ 2

4.1.2 นำค่ามัชฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มาแปลผล ดังนี้

1) ค่ามัชฐานที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

(1) ค่ามัชฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมมากที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

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

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

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

(5) ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50 หมายถึง สมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะมีความเหมาะสมน้อยที่สุด ในการบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

2) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่หาได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

(1) ตัวบ่งชี้ที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 1.50 ลงมา แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้ดังกล่าว สอดคล้องกัน

(2) ตัวบ่งชี้ที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้ดังกล่าว ไม่สอดคล้องกัน

**4.1.3 การพิจารณาฉันทมติ** ผู้วิจัยคัดเลือกรายการสมรรถนะ และตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการใช้เทคนิคเดลฟาย ในผลการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 ของผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะที่ได้รับฉันทมติว่ามีความสอดคล้องกันแล้วของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ที่มีคุณสมบัติ 3 ประการ ได้แก่

- 1) มีค่ามัธยฐาน 3.50 ขึ้นไป
- 2) ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานไม่เกิน 1.00
- 3) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของตัวบ่งชี้ที่มีค่าไม่เกิน 1.50

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

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้

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

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

**4.3.2 การทดสอบของแมน-วิทนีย์ (Mann – Whitney Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเองกับเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน**