

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการพิจารณาสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดน้ำหนักคะแนนตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รอบที่ 3

ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo - Mdn	Q ₃ - Q ₁	
	สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการ ประกันคุณภาพ 1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และ ขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ 2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจของ องค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง 3. มีความรู้ความสามารถในการตอบ คำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของ งานทะเบียนนักศึกษา 4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนา หรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการ ประกันคุณภาพขององค์กร 5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบประกัน คุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR)	4	มาก	0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ ข้อบังคับในระบบงาน ทะเบียนนักศึกษา	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
6. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ/ ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
7. มีความรู้ความสามารถในการตอบ คำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียน นักศึกษา	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
8. มีความรู้ความสามารถในการให้ ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการ ปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงาน ทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
9. มีความรู้ความสามารถในการใช้ ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องกับ งานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
10. มีความรู้ความสามารถในการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับ ในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ ผู้เกี่ยวข้อง	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้าง หลักสูตร	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
12. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
13. มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการ พัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษา	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
14. มีความสามารถในการพัฒนาหรือ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียน นักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่าง ของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนใน สถาบัน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการ สารสนเทศ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
15. มีความรู้ความสามารถในการ อธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอน การจัดการสารสนเทศในงานทะเบียน นักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
16. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงาน ทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
17. มีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการ พัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงาน ทะเบียน นักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
18. มีความรู้ความสามารถในการ ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศ ในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความ ทันสมัย	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
19. มีความรู้ความสามารถในการ นำเสนอสารสนเทศจากข้อมูลในงาน ทะเบียน นักศึกษาเพื่อการตัดสินใจ ของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและ การวิจัย	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
20. มีความรู้ความสามารถในการ กำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการ วิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
21. มีความรู้ความสามารถในการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติ อย่างง่าย	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
22. มีความรู้ความสามารถในการ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือ ผลการวิจัย	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
23. มีความรู้ความสามารถในการ นำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์ ข้อมูลหรือผลการวิจัย	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
24. มีความรู้ความสามารถในการนำ ผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

จากตารางที่ 4.1 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านความรู้ ดังนี้

1. สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้
ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้
2. สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา
ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ
จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด
จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และมีความเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

3. สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

4. สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

5. สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมี ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านทักษะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
	สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา	4	มาก	0	
25. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความคาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
26. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
27. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
28. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
29. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องผ่านสื่อต่างๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
	สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์	4	มาก	0	
30. มีความสามารถในการวิเคราะห์และ แจกแจงถึงสาเหตุของปัญหา หรือ ประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่ รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
31. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน ของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
32. มีความสามารถในการวิเคราะห์หา แนวทางเลือกและวิธีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
33. มีความสามารถในการวิเคราะห์ ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรรการใช้ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการ ปฏิบัติงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
34. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการ เปลี่ยนแปลง	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
35. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
36. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
37. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการ ทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับการ ปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
38. มีความสามารถในการจัดการกับ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก ความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการ ปฏิบัติงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
39. มีการวางแผน และเตรียมความ พร้อมของข้อมูลเพื่อการแนะนำการ ปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
40. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการ ทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
41. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการ ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้ เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
42. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอ แนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการ ประนีประนอม	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
43. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอ ทางเลือกให้กับผู้รับบริการ โดยไม่ ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
44. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ ยอมรับผลที่ได้ร่วมกัน โดยไม่ขัดแย้งกับ ระเบียบ/ข้อบังคับ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
45. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการ ปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือ ข้อตกลงร่วมกัน โดยไม่ขัดแย้งกับ ระเบียบ/ข้อบังคับ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
46. มีการแสดงออกถึงการยอมรับ ข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลง ร่วมกัน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
47. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการ ปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การ นำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
48. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นใน การปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner	4	มาก	0	0.50	สอดคล้อง
49. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการ ปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศ หรือฐานข้อมูล	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
50. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
51. มีความสามารถในการบำรุงรักษา และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อมี เหตุขัดข้องกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การ ป้องกันไวรัส การติดตั้งโปรแกรม พื้นฐาน	3	ปานกลาง	0	1	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้น คุณภาพ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
52. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของ ผลการปฏิบัติงาน	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
53. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน คุณภาพที่กำหนดไว้	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
54. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและ ผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
55. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และ วิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐาน คุณภาพที่กำหนดขึ้น	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อ ประสานงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
56. มีการกำหนดแผนการติดต่อ ประสานงานอย่างเป็นระบบ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
57. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อ ประสานงานที่เหมาะสมกับบุคคลที่ หลากหลาย	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
58. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่ เกิดจากการติดต่อประสานงานเพื่อให้ งานเกิดผลสัมฤทธิ์	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
59. มีการติดตามผลการติดต่อ ประสานงานจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
60. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
61. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
62. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
63. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมที่เหมาะสม	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo - Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วย วาจา	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
64. มีความสามารถในการสื่อสารด้วย วาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
65. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสาร ด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือ สถานการณ์ต่าง ๆ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
66. มีความสามารถในการสื่อสารด้วย วาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็น ด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
67. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ สอบถามและเสนอความคิดเห็นใน ระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผน งาน	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
68. มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน สำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและ งานที่เร่งด่วน	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
69. มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของ งานที่ปฏิบัติ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
70. มีการกำหนดแผนงานสำรอง หาก แผนงานหลักไม่สำเร็จ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
71. มีการกำหนดวิธีการประเมินผล หรือเป้าหมายตามแผนงาน	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
72. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการ ปฏิบัติงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
73. มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียน นักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องใน การปฏิบัติงาน	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
74. มีความสามารถในการเขียนเอกสาร ราชการได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
75. มีความสามารถในการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
76. มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์ กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
77. มีความสามารถในการกำหนด แนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้ มากกว่า 1 ทางเลือก	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
78. มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของ ทางเลือกที่กำหนดไว้	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
79. มีความสามารถในการเลือก ทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความ ต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ ของงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้				ความคิดเห็น
	สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
80. มีความสามารถในการตัดสินใจ อย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐาน ของข้อมูลที่มีอยู่	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

จากตารางที่ 4.2 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านทักษะ ดังนี้

1. สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี
ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้
2. สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี
ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้
3. สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้
ผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้
4. สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
สอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้
ผู้ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้
5. สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประเมินประนอม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน
ว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้ผู้เชี่ยวชาญมี
ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีเหมาะสมในระดับมากทุกตัวบ่งชี้
6. สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน
ว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้ผู้เชี่ยวชาญมี

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะและตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
	สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้	5	มากที่สุด	0	
81. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
82. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
83. มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
84. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
85. มีการวางแผนการเรียนรู้โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
86. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
87. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
88. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่น และตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ เสร็จตามแผนงานที่กำหนด	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
89. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
90. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
91. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
92. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
93. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนา กระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงาน ตามเป้าหมายที่วางไว้	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
94. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่ เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไป ตามเป้าหมายที่วางไว้	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
95. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
96. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง กว่าเดิม	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียด	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
รอบขอบ					
97. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียด ของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
98. มีการตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน หรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
99. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและ อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
100. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียด ต่างๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับ มอบหมายไว้ล่วงหน้า	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตาม	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
กฎระเบียบ/ข้อบังคับ ขององค์กร					
101. มีความรู้และความเข้าใจถึง กฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญในองค์กร	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
102. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจ	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
103. มีความสามารถที่แข็งและอธิบาย ได้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
104. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่ เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ ข้อบังคับขององค์กร	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 25 การสั่งสมความ เชี่ยวชาญอย่าง ต่อเนื่อง	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
105. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือ สาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
106. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยี ใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการ ทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
107. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง อย่างต่อเนื่อง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
108. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการ ความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
109. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
110. มีการได้รับความไว้วางใจให้ รับผิดชอบต่องานที่มีความสำคัญต่อองค์กร อยู่เสมอ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
111. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหา ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ก่อน ปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อ ผู้บังคับบัญชา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
112. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียด ต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผล สนับสนุน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
113. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
114. มีความต้องการทำงานให้ประสบ ผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
115. มีความตื่นตัวในการพัฒนาความ สามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
116. มีการแสดงออกถึงความเต็มใจใน การทำงานที่เพิ่มขึ้น	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
117. มีการแสวงหาโอกาสในการ รับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรือ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่ หลากหลาย	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและ จริยธรรม	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
118. มีการปฏิบัติงานตามหลัก จรรยาบรรณของหน้าที่รับผิดชอบ	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
119. มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติงาน	5	มากที่สุด	0	0.25	สอดคล้อง
120. มีสัจจะเชื่อถือได้	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
121. มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบน ด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	$ Mo - Mdn $	$Q_3 - Q_1$	
122. มีการร้องความถูกต้อง โดย ตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการ ปรับตัว	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
123. มีความสามารถในการปรับตัวเข้า กับสถานการณ์และกลุ่มคนที่ หลากหลาย	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
124. มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และ น้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
125. มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือ วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียน ที่เปลี่ยนแปลง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
126. มีความสามารถในการทำงานที่ หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคย ปฏิบัติ	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
127. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความ สัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร	5	มากที่สุด	0	0	สอดคล้อง
128. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก องค์กร	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo – Mdn	Q ₃ - Q ₁	
129. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้าน ความคิดเห็นของตนเอง	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
130. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและ ลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการ ทำงานเป็นทีม	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
131. มีความตระหนักและเห็น ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการ ทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
132. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือ โครงการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
133. มีการนำเสนอความคิดเห็นของ ตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน องค์กรหรือหน่วยงาน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
134. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับ ผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งาน ประสบความสำเร็จ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	ความเหมาะสมของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา				ความคิดเห็น
	Mdn	ระดับ	Mo - Mdn	Q ₃ - Q ₁	
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
135. มีความสามารถในการควบคุม อารมณ์เมื่อถูกขู่หรือแสดงกริยาไม่ สุภาพ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
136. มีการแสดงกริยาท่าทาง และ น้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ ไม่ใช่งานประจำของตน	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
137. มีการแสดงกริยาที่เหมาะสม หาก ถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ	4.50	มากที่สุด	0.50	1	สอดคล้อง
138. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงใน อารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วย ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	5	มากที่สุด	0	1	สอดคล้อง
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง	4	มาก	0	0	สอดคล้อง
139. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4	มาก	0	1	สอดคล้อง
140. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ ท้าทาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงานนั้น	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
141. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือก วิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง	4	มาก	0	0.25	สอดคล้อง
142. มีความมั่นใจในการนำเสนอความ คิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่าง ชัดเจนและตรงไปตรงมา	4	มาก	0	1	สอดคล้อง

9. สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

10. สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน ว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมี ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

11. สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้อง กันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมี ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

12. สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี ความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมาก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

13. สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมาก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

14. สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี ความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมี ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมาก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ และผู้เชี่ยวชาญมี ความเห็นสอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

15. สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนตัวบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น สอดคล้องกันว่ามีที่เหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้

1.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดน้ำหนักคะแนนตัวบ่งชี้ร่วม
สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัยนำเสนอความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการกำหนดน้ำหนักคะแนน
แต่ละสมรรถนะและแต่ละตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะ ในรูปแบบการแปลงคะแนนรายการ
สมรรถนะจำนวน 33 สมรรถนะ ให้มีคะแนนรวม 3,300 คะแนน และนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย
ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 น้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการ
ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ		
ได้ 94 คะแนน		
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกัน คุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	18.72	1.99 Xi
2. มีความเข้าใจในเป้าหมาย ภารกิจขององค์กรทั้งในระดับ สถาบัน หน่วยงาน และตนเอง	19.37	2.06 Xi
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา	18.08	1.92 Xi
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพของ องค์กร	19.63	2.09 Xi
5. มีความรู้ความสามารถในการจัดทำ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ ระบบประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา เช่น รายงาน การประเมินตนเอง (SAR)	18.20	1.94 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงาน ทะเบียนนักศึกษา ได้ 108 คะแนน		
6. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตาม ระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	22.29	2.06 Xi
7. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	21.89	2.03 Xi
8. มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา	20.43	1.89 Xi
9. มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับได้อย่าง ถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ	22.03	2.04 Xi
10. มีความรู้ความสามารถในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร ได้ 94 คะแนน	21.36	1.98 Xi
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร	24.43	2.60 Xi
12. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับหลักสูตร ใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	24.11	2.56 Xi
13. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรในประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	22.16	2.36 Xi
14. มีความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของ แต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน	23.30	2.48 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ		
ได้ 96 คะแนน		
15. มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และ ขั้นตอนการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	18.83	1.96 Xi
16. มีความสามารถในการตอบคำถาม เกี่ยวกับการจัดการ สารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา	18.83	1.96 Xi
17. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียน นักศึกษา	19.22	2.00 Xi
18. มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง สารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษาให้มีความทันสมัย	19.48	2.03 Xi
19. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศจากข้อมูล ในงานทะเบียน นักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือ ผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	19.64	2.05 Xi
สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย ได้ 93 คะแนน		
20. มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือ กรอบในการวิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา	18.16	1.95 Xi
21. มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการ ทางสถิติอย่างง่าย	18.68	2.01 Xi
22. มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล หรือผลการวิจัย	18.68	2.01 Xi
23. มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการ วิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย	18.42	1.98 Xi
24. มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนา กระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา	19.06	2.05 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา ได้ 102 คะแนน		
25. มีความสามารถในการระบุได้ถึงความต้องการหรือความ คาดหวัง หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	19.95	1.96 Xi
26. มีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	20.74	2.03 Xi
27. มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้ถูกต้องตามระเบียบ/ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น	21.00	2.06 Xi
28. มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจ เลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนอง ความต้องการ	20.74	2.03 Xi
29. มีความสามารถในการให้ความรู้หรือคำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คู่มือ เว็บไซต์	19.57	1.92 Xi
สมรรถนะที่ 7 ทักษะการคิดวิเคราะห์ ได้ 101 คะแนน		
30. มีความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุของ ปัญหา หรือประเด็นเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานที่รับผิดชอบ	20.20	2.00 Xi
31. มีความสามารถในการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และ ความเร่งด่วนของปัญหา หรืองานที่รับผิดชอบ	20.87	2.07 Xi
32. มีความสามารถในการวิเคราะห์หาแนวทางเลือกและวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	20.58	2.04 Xi
33. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่และจัดสรร การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	19.41	1.92 Xi
34. มีความสามารถในการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ภาวะคุกคาม ในงานที่รับผิดชอบ	19.94	1.97 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง		
ได้ 93 คะแนน		
35. มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	22.93	2.47 Xi
36. มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	23.35	2.51 Xi
37. มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อ รองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	23.36	2.51 Xi
38. มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์	23.36	2.51 Xi
สมรรถนะที่ 9 ทักษะการแนะนำการปฏิบัติงาน ได้ 94 คะแนน		
39. มีการวางแผน และเตรียมความพร้อมของข้อมูลเพื่อการ แนะนำการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำ Work Instruction ในงาน ที่รับผิดชอบ	23.47	2.50 Xi
40. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ และฝึกสอนเกี่ยวกับ เทคนิคและวิธีการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน	23.13	2.46 Xi
41. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการ ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล	23.13	2.46 Xi
42. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จากผู้อื่น	24.27	2.58 Xi
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม ได้ 97 คะแนน		
43. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการ โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	24.41	2.52 Xi
44. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการเพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกันโดย ไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	24.58	2.53 Xi
45. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทาง เลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	24.58	2.53 Xi
46. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของ ทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน	23.43	2.42 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ได้ 95 คะแนน		
47. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล	24.51	2.58 Xi
48. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner	24.00	2.53 Xi
49. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหรือฐานข้อมูล	23.66	2.49 Xi
50. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น	22.83	2.40 Xi
สมรรถนะที่ 12 ทักษะการมุ่งเน้นคุณภาพ ได้ 101 คะแนน		
52. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน	24.92	2.47 Xi
53. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้	25.58	2.53 Xi
54. มีการประเมินวิธีการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่อง	25.09	2.48 Xi
55. มีการพัฒนา ปรับปรุงแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ หรือดีกว่ามาตรฐานคุณภาพที่ กำหนดขึ้น	25.41	2.52 Xi
สมรรถนะที่ 13 ทักษะการติดต่อประสานงาน ได้ 100 คะแนน		
56. มีการกำหนดแผนการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	23.87	2.39 Xi
57. มีเทคนิคและวิธีการในการติดต่อประสานงานที่เหมาะสมกับ บุคคลที่หลากหลาย	25.32	2.53 Xi
58. มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการติดต่อ ประสานงานเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	25.65	2.56 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
59. มีการติดตามผลการติดต่อประสานงานจนกว่าจะบรรลุ เป้าหมาย สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ ได้ 107 คะแนน	25.16	2.52 Xi
60. มีความเต็มใจรับฟังและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการ หรือความคาดหวัง และปัญหาของผู้รับบริการ	26.72	2.50 Xi
61. มีความพยายามที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ข้อบังคับ	26.72	2.50 Xi
62. มีความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการภายใต้ระเบียบ/ ข้อบังคับ ด้วยการแสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมต่อ ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	27.01	2.52 Xi
63. มีการชี้แจงหรือแสดงเหตุผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่ สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยา น้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่ เหมาะสม สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ได้ 102 คะแนน	26.55	2.48 Xi
64. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือ รายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ	25.54	2.50 Xi
65. มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับ บุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ	25.70	2.52 Xi
66. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ	25.38	2.49 Xi
67. มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็น ในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา	25.38	2.49 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ ได้ 100 คะแนน		
81. มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว	24.96	2.50 Xi
82. มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาส ในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ	25.12	2.51 Xi
83. มีความสามารถในการเรียนรู้งาน ใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว	24.63	2.46 Xi
84. มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมา ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน	25.29	2.53 Xi
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ ได้ 92 คะแนน		
85. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนา ความรู้ของตนอยู่เสมอ	30.67	3.33 Xi
86. มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ	30.88	3.36 Xi
87. มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จาก แหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่ รับผิดชอบ	30.45	3.31 Xi
สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ ได้ 107 คะแนน		
88. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด	26.95	2.52 Xi
89. มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	26.63	2.49 Xi
90. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและ เชิงลบ	26.63	2.49 Xi
91. มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ	26.79	2.50 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้ 106 คะแนน		
92. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	21.65	2.04 Xi
93. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	20.99	1.98 Xi
94. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	21.26	2.01 Xi
95. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น	21.51	2.03 Xi
96. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และ แตกต่างกว่าเดิม	20.59	1.94 Xi
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ ได้ 105 คะแนน		
97. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็น อย่างสม่ำเสมอ	27.10	2.58 Xi
98. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ ก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	27.43	2.61 Xi
99. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับ การทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้	25.68	2.45 Xi
100. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า	24.79	2.36 Xi
สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ได้ 105 คะแนน		
101. มีความรู้และความเข้าใจถึงกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญใน องค์กร	26.50	2.52 Xi
102. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ด้วย ความเต็มใจ	26.66	2.54 Xi
103. มีความสามารถชี้แจงและอธิบายได้ถึงความสำคัญของการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร	25.84	2.46 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
104. มีความสามารถอธิบายได้ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร สมรรถนะที่ 25 การตั้งสมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง ได้ 99 คะแนน	26.00	2.48 Xi
105. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน หน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง	25.00	2.52 Xi
106. มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับ ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์	24.34	2.46 Xi
107. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	24.83	2.51 Xi
108. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่น ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM) สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้ ได้ 104 คะแนน	24.83	2.51 Xi
109. มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	21.64	2.08 Xi
110. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อ องค์กรอยู่เสมอ	20.46	1.97 Xi
111. มีการตรวจสอบ สืบค้น ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา	20.20	1.94 Xi
112. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมี เหตุผลสนับสนุน	20.59	1.98 Xi
113. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรง เวลา	21.11	2.03 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
126. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายหรือแตกต่างจากเดิม ที่เคยปฏิบัติ สมรรถนะที่ 30 มนุษย์สัมพันธ์ ใต้ 101 คะแนน	24.88	2.49 Xi
127. มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับ บุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	25.73	2.55 Xi
128. มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร	25.41	2.52 Xi
129. มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง	25.09	2.48 Xi
130. มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสม กับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ใต้ 101 คะแนน	24.77	2.45 Xi
131. มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมใน การทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน	26.06	2.58 Xi
132. มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรหรือ หน่วยงานจัดขึ้น	24.76	2.45 Xi
133. มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน	24.76	2.45 Xi
134. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ในฐานะเป็นส่วน หนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบ ความสำเร็จ	25.42	2.52 Xi

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการสมรรถนะ/ตัวบ่งชี้สมรรถนะ	น้ำหนักคะแนน ของตัวบ่งชี้	คะแนนตัวบ่งชี้ (เมื่อ Xi มีสเกล ตั้งแต่ 1-10)
สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง ได้ 101 คะแนน		
135. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกขู่หรือแสดง กิริยาไม่สุภาพ	25.66	2.54 Xi
136. มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้อง ทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน	25.49	2.52 Xi
137. มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับ การยอมรับ	25.66	2.54 Xi
138. มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่ เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	24.19	2.40 Xi
สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง ได้ 98 คะแนน		
139. มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจ ของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	24.90	2.54 Xi
140. มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำหาย และรู้สึกยินดีที่ ได้รับงานนั้น	24.42	2.49 Xi
141. มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง	24.42	2.49 Xi
142. มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดง จุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา	24.26	2.48 Xi

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนแต่ละสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ ดังนี้

1. กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

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

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

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

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

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

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

2. กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะ

ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 1 ความรู้ใน							
ด้านการประกันคุณภาพ							
1. มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการ และขั้นตอนการประกันคุณภาพขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น การควบคุมคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	102
2. มีความเข้าใจในเป้าหมายภารกิจขององค์กรทั้งในระดับสถาบัน หน่วยงาน และตนเอง	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	103
3. มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	4	0.50	มาก	90.50
4. มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาหรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพขององค์กร	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	78.50

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้าน							
หลักสูตร							
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	93
12. มีความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	95
13. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือ ปรับปรุงหลักสูตร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	97.50
14. มีความสามารถในการพัฒนา หรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน	3	1	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	88.50

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ มีรายละเอียด ดังนี้

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

สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า

อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 11 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 23 อยู่ในระดับน้อย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 10 ทักษะการ							
ประนีประนอม							
43. มีการกำหนดเงื่อนไขหรือเสนอทางเลือกให้กับผู้รับบริการ โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	97.50
44. มีการชี้แจงกับผู้รับบริการ เพื่อให้ยอมรับผลที่ได้ร่วมกัน โดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0	มาก	4	0	มาก	105
45. มีการแก้ไขหรือยุติปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยการหาทางเลือกหรือข้อตกลงร่วมกันโดยไม่ขัดแย้งกับระเบียบ/ข้อบังคับ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	97.50
46. มีการแสดงออกถึงการยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไขของทางเลือกที่ตกลงร่วมกัน	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้							
คอมพิวเตอร์							
47. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงาน เช่น งานด้านเอกสาร การนำเสนอข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล	4	1	มาก	4	0.50	มาก	110
48. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทะเบียนนักศึกษา เช่น Printer Scanner	5	1	มากที่สุด	5	1	มากที่สุด	110

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มสมรรถนะด้านทักษะเมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ มีรายละเอียด ดังนี้

สมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

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

สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 36 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

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

สมรรถนะที่ 10 ทักษะการประนีประนอม ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

ประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับเพื่อนร่วมงานประเมิน ในกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

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

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้							
85. มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนา ความรู้ของตนอยู่เสมอ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	102.50
86. มีการชวนขวยที่จะเรียนรู้ และรับรู้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำงานที่ รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	105
87. มีการแสวงหาความรู้ หรือ ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่ รับผิดชอบ	4	0.50	มาก	4	1	มาก	94.50
สมรรถนะที่ 21 ความ รับผิดชอบ							
88. มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่ กำหนด	4	0.50	มาก	4	0	มาก	92.50
89. มีการตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงานของตนเองอย่าง สม่ำเสมอ	4	0	มาก	4	0	มาก	104.50
90. มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิง ลบ	4	0	มาก	4	0	มาก	98
91. มีการแสดงออกหรือแสดง ตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของ ตนเองด้วยความเต็มใจ	4	0	มาก	4	0	มาก	107

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์							
92. มีความมุ่งมั่น ทুমเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	4	0.50	มาก	4	0	มาก	98.50
93. มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้	4	0.50	มาก	4	1	มาก	101.50
94. มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	4	0	มาก	4	0	มาก	106
95. มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	4	0.50	มาก	4	0	มาก	91.50
96. มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม	4	1	มาก	4	1	มาก	102
สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ							
97. มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ	4	0	มาก	4	0	มาก	105
98. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง	4	0	มาก	4	0.50	มาก	105
99. มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหา และอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหาวิธีการแก้ปัญหาได้	4	0	มาก	4	0	มาก	106

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
100. มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ได้รับ มอบหมายไว้ล่วงหน้า สมรรถนะที่ 24 การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับของ องค์กร	4	0.5	มาก	4	0.50	มาก	106
101. มีความรู้และความเข้าใจถึง กฎระเบียบ/ข้อบังคับที่สำคัญใน องค์กร	4	0	มาก	4	0	มาก	106
102. มีการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดไว้ ด้วยความเต็มใจ	4	0	มาก	4	0.50	มาก	89.50
103. มีความสามารถชี้แจงและ อธิบายได้ถึงความสำคัญของการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ ขององค์กร	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	100
104. มีความสามารถอธิบายได้ ถึงผลที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร สมรรถนะที่ 25 การสั่งสม ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง	4	0	มาก	4	0.50	มาก	97.50
105. มีการศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน หน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเอง อย่างต่อเนื่อง	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	101.50
106. มีการนำความรู้ หรือ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามา ปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้ เกิดผลสัมฤทธิ์	4	0	มาก	4	0.50	มาก	108

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	ประเมินตนเอง		ระดับการปฏิบัติ	เพื่อนร่วมงานประเมิน		ระดับการปฏิบัติ	U
	Mdn	Q.D.		Mdn	Q.D.		
107. มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	103.50
108. มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือ การปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)	3	0.50	ปานกลาง	3	0.50	ปานกลาง	106
สมรรถนะที่ 26 ความน่าเชื่อถือได้							
109. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ	4	0	มาก	4	0	มาก	99.50
110. มีการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบต่องานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอยู่เสมอ	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	93
111. มีการตรวจสอบ สืบค้นค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนปฏิบัติงานหรือนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา	4	0.50	มาก	4	0.50	มาก	103.50
112. มีการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุน	4	0	มาก	4	0	มาก	105
113. มีผลงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น และตรงเวลา	3	0.50	ปานกลาง	4	0.50	มาก	101.50
สมรรถนะที่ 27 ความกระตือรือร้น							
114. มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	4	0	มาก	4	0	มาก	105

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

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

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

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

จากตารางที่ 4.7 ผลการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ มีรายละเอียด ดังนี้

สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 83 อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงาน
ไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 28 จรรยาบรรณและจริยธรรม ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ประเมินตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกตัวบ่งชี้ เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า
ตัวบ่งชี้ที่ 121 อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินตนเองและการประเมิน
ของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา
ประเมินตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับ
มากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุก
ตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมินตนเอง
และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้
การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียน
นักศึกษาประเมินตนเอง พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 133 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก
เพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการ
ประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมิน
ตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุก
ตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้

สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาประเมิน
ตนเอง และเพื่อนร่วมงานประเมินผู้ปฏิบัติงาน มีผลการประเมินตรงกัน คือ อยู่ในระดับมากทุก
ตัวบ่งชี้ การประเมินตนเองและการประเมินของเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกันทุกตัวบ่งชี้