

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการคัดเลือกสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้สมรรถนะ ซึ่งสามารถสรุปเกี่ยวกับรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

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

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

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

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

1.3 ผลการวิจัย

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

1) กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 24 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

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

สมรรถนะที่ 2 ความรู้ในระเบียบ/ข้อบังคับในระบบงานทะเบียน
 นักศึกษา มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 6 มีความรู้เรื่องหลักการ วิธีการและ ขั้นตอน
 การปฏิบัติงานตามระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7 มีความรู้ความสามารถ
 ในการตอบคำถามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้
 ที่ 8 มีความรู้ความสามารถในการให้ความเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระเบียบ/
 ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 9 มีความรู้ความสามารถในการใช้ระเบียบ/ข้อบังคับ
 ได้อย่างถูกต้องกับงานที่รับผิดชอบ และตัวบ่งชี้ที่ 10 มีความรู้ความสามารถในการสร้างความ
 เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ/ข้อบังคับในงานทะเบียนนักศึกษาให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง

สมรรถนะที่ 3 ความรู้ด้านหลักสูตร มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย
 ตัวบ่งชี้ที่ 11 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
 งานทะเบียนนักศึกษา เช่น แผนการศึกษา โครงสร้างหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 12 มีความสามารถในการ
 ตอบคำถาม เกี่ยวกับหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 13 มี
 ความรู้ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตร
 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนนักศึกษา และตัวบ่งชี้ที่ 14 มีความสามารถในการพัฒนา
 หรือปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาให้สอดคล้องกับความแตกต่างของแต่ละ
 หลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบัน

สมรรถนะที่ 4 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มี 5 ตัวบ่งชี้
 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 15 มีความรู้ความสามารถในการอธิบายหลักการ วิธีการ และขั้นตอน
 การจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 16 มีความสามารถในการตอบคำถาม
 เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 17 มีความรู้ความสามารถใน
 การให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียนนักศึกษา
 ตัวบ่งชี้ที่ 18 มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงสารสนเทศในงานทะเบียน
 นักศึกษาให้มีความทันสมัย และตัวบ่งชี้ที่ 19 มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศ
 จากข้อมูลในงานทะเบียนนักศึกษาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง หรือการปรับปรุง
 วิธีการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 5 ความรู้ด้านสถิติและการวิจัย มี 5 ตัวบ่งชี้
 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 20 มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือกรอบในการ
 วิจัยเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ตัวบ่งชี้ 21 มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
 หลักการทางสถิติอย่างง่าย ตัวบ่งชี้ที่ 22 มีความรู้ความสามารถในการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 หรือผลการวิจัย ตัวบ่งชี้ที่ 23 มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอหรืออภิปรายผลการวิเคราะห์

ข้อมูลหรือผลการวิจัย และตัวบ่งชี้ที่ 24 มีความรู้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

2) **กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ** ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 55 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

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

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

สมรรถนะที่ 8 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 35 มีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 36 มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 37 มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และตัวบ่งชี้ที่ 38 มีความสามารถในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากความเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อเหตุการณ์

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

41 มีการปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และ ตัวบ่งชี้ที่ 42 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้อื่น

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

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

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

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

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

ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และตัวบ่งชี้ที่ 63 มีการชี้แจงหรือแสดงผลให้ผู้รับบริการเข้าใจ กรณีไม่สามารถให้บริการได้ ด้วยกิริยาน้ำเสียง ท่าทางและพฤติกรรมที่เหมาะสม

สมรรถนะที่ 15 ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา มี 4 ตัวบ่งชี้

ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 64 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อให้ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ถูกต้อง ชัดเจน ในเรื่องที่รับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ 65 มีเทคนิคและวิธีการในการสื่อสารด้วยวาจาให้เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ตัวบ่งชี้ที่ 66 มีความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อโน้มน้าวให้ผู้รับบริการเห็นด้วยที่จะปฏิบัติตามระเบียบ/ข้อบังคับ และตัวบ่งชี้ที่ 67 มีการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้สอบถามและเสนอความคิดเห็นในระหว่างที่มีการสื่อสารด้วยวาจา

สมรรถนะที่ 16 ทักษะการวางแผนงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 68 มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วน ตัวบ่งชี้ที่ 69 มีการกำหนดผลหรือเป้าหมายของงานที่ปฏิบัติ ตัวบ่งชี้ที่ 70 มีการกำหนดแผนงานสำรอง หากแผนงานหลักไม่สำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 71 มีการกำหนดวิธีการประเมินผลหรือเป้าหมายตามแผนงาน และตัวบ่งชี้ที่ 72 มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 17 ทักษะการใช้ภาษา มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 73 มีความสามารถในการเลือกใช้คำ หรือศัพท์เทคนิคด้านงานทะเบียนนักศึกษา และสำนวนภาษาที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ที่ 74 มีความสามารถในการเขียนเอกสารราชการ ได้ถูกต้องตามระบบสารบรรณ ตัวบ่งชี้ที่ 75 มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือให้ความรู้ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย แก่ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง และตัวบ่งชี้ที่ 76 มีความสามารถพูด อ่าน เขียน ฟัง ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษา

สมรรถนะที่ 18 ทักษะการตัดสินใจ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 77 มีความสามารถในการกำหนดแนวทางเลือกเพื่อการตัดสินใจได้มากกว่า 1 ทางเลือก ตัวบ่งชี้ที่ 78 มีความสามารถในการระบุข้อดี ข้อเสีย หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของทางเลือกที่กำหนดไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 79 มีความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ การแก้ปัญหา หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน และตัวบ่งชี้ที่ 80 มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลหรือมีหลักการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่

ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

สมรรถนะที่ 11 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 51 มี

ความสามารถในการบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อมีเหตุขัดข้องกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การป้องกันไวรัส การติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน

3) **กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ** ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน จำนวน 62 ตัวอย่าง ได้แก่

สมรรถนะที่ 19 ความสามารถในการเรียนรู้ มี 4 ตัวอย่าง

ประกอบด้วย ตัวอย่างที่ 81 มีความสามารถในการเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างที่ 82 มีความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างที่ 83 มีความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งไม่เคยปฏิบัติมาก่อนได้อย่างรวดเร็ว และตัวอย่างที่ 84 มีความสามารถในการนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 20 ความใฝ่รู้ มี 3 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ตัวอย่างที่ 85

มีการวางแผนการเรียนรู้ โดยจัดสรรเวลาในการพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ ตัวอย่างที่ 86 มีการขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานที่รับผิดชอบ และตัวอย่างที่ 87 มีการแสวงหาความรู้ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แม้ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานที่รับผิดชอบ

สมรรถนะที่ 21 ความรับผิดชอบ มี 4 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ตัวอย่างที่

ที่ 88 มีความรับผิดชอบในงาน มุ่งมั่นและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนด ตัวอย่างที่ 89 มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างที่ 90 มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และตัวอย่างที่ 91 มีการแสดงออกหรือแสดงตัวที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของตนเองด้วยความเต็มใจ

สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 5 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

ตัวอย่างที่ 92 มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตัวอย่างที่ 93 มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างที่ 94 มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างที่ 95 มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น และตัวอย่างที่ 96 มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม

สมรรถนะที่ 23 ความละเอียดรอบคอบ มี 4 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

ตัวอย่างที่ 97 มีการให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกประเด็นอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างที่ 98 มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานหรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง ตัวอย่างที่ 99 มีการคาดการณ์ได้ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นกับการทำงาน และหา

วิธีการแก้ปัญหาได้ และตัวบ่งชี้ที่ 100 มีการเตรียมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายไว้ล่วงหน้า

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

สมรรถนะที่ 25 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 105 มีการศึกษาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือสาขาอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้ที่ 106 มีการนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตัวบ่งชี้ที่ 107 มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง และตัวบ่งชี้ที่ 108 มีการถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ภายในงานที่รับผิดชอบ (KM)

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

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

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

มีการยึดมั่นในหลักการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน และตัวบ่งชี้ที่ 122 มีการธำรงความถูกต้อง โดยตัดสินใจในหน้าที่ด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม

สมรรถนะที่ 29 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว มี 4 ตัวบ่งชี้

ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 123 มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ตัวบ่งชี้ที่ 124 มีการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ด้วยการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม ตัวบ่งชี้ที่ 125 มีการปรับเปลี่ยนความคิด หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ เช่น หลักสูตรที่เปลี่ยนแปลง หรือ กลุ่มผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลง และตัวบ่งชี้ที่ 126 มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย หรือแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

สมรรถนะที่ 30 มนุษยสัมพันธ์ มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่

127 มีการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 128 มีการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 129 มีความสามารถในการสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลที่ต่อต้านหรือคัดค้านความคิดเห็นของตนเอง และตัวบ่งชี้ที่ 130 มีความสามารถปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของคนที่จะต้องติดต่อด้วย

สมรรถนะที่ 31 การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม มี 4 ตัวบ่งชี้

ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 131 มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ที่ 132 มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้น ตัวบ่งชี้ที่ 133 มีการนำเสนอความคิดเห็นของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน และตัวบ่งชี้ที่ 134 มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

สมรรถนะที่ 32 การควบคุมตนเอง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 135 มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อถูกขู่หรือแสดงกิริยาไม่สุภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 136 มีการแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพหากต้องทำงานด่วนที่ไม่ใช่งานประจำของตน ตัวบ่งชี้ที่ 137 มีการแสดงกิริยาที่เหมาะสม หากถูกปฏิเสธหรือไม่ได้รับการยอมรับ และตัวบ่งชี้ที่ 138 มีการแสดงออกถึงความมั่นคงในอารมณ์ในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

สมรรถนะที่ 33 ความเชื่อมั่นในตนเอง มี 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 139 มีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 140 มีความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ทำหาย และรู้สึกยินดีที่ได้รับงาน

นั้น ตัวบ่งชี้ที่ 141 มีความมั่นใจในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง และตัวบ่งชี้ที่ 142 มีความมั่นใจในการนำเสนอความคิดเห็น และกล้าแสดงจุดยืนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา

1.3.2 ผลการกำหนดน้ำหนักคะแนนของสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1) กลุ่มสมรรถนะด้านความรู้ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

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

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

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

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

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

2) กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนนเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3) กลุ่มสมรรถนะด้านคุณลักษณะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักคะแนน เรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 91 มีน้ำหนักคะแนน 26.79 ตัวบ่งชี้ที่ 89 และ ตัวบ่งชี้ที่ 90 มีน้ำหนักคะแนน 26.63

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. อภิปรายผล

จากผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการคัดเลือกตัวบ่งชี้ด้วยเทคนิคเดลฟาย และการกำหนดน้ำหนักตัวบ่งชี้จากผู้เชี่ยวชาญ พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

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

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

2.2 กลุ่มสมรรถนะด้านทักษะ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าสมรรถนะที่มีความเหมาะสมมากที่สุด และได้น้ำหนักมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะที่ 14 ทักษะการให้บริการ

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

สมรรถนะที่ได้มีน้ำหนักรองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากับ 2 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะที่ 6 และสมรรถนะที่ 15 โดยสมรรถนะที่ 6 ทักษะการให้คำปรึกษา มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 27 มีความสามารถในการเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้ถูกต้องตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น และ ตัวบ่งชี้ที่ 28 มีความสามารถในการช่วยเหลือผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดสมรรถนะของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (จาก <http://www.moe.go.th/opdc/modelcompe.htm>, 1 เมษายน 2550) ที่กำหนดให้การให้คำปรึกษาเป็นสมรรถนะในงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อีกทั้งงานทะเบียน นักศึกษามีความเกี่ยวข้องกับการใช้ระเบียบ ข้อบังคับหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งผู้รับบริการอาจจะไม่เข้าใจในระเบียบเหล่านั้น ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนักศึกษาจึงต้องมีทักษะในการให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง

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

อ้างอิงใน นิสิตาร์ก เวชยานนท์ 2549 : 264) ได้ระบุว่า ความสามารถในการสื่อสาร การฟัง และการนำเสนอด้วยวาจา เป็นสมรรถนะหนึ่งที่นายจ้างต้องการ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 41) ได้กล่าวว่าคุณสมบัติเฉพาะบุคคลของผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างหนึ่งคือ รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งคำพูดและท่าทาง

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

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

สมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญให้น้ำหนักมากเป็นอันดับที่ 3 ได้แก่ สมรรถนะที่ 22 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับการสรุปพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการทำงานของ นิสิตาร์ก

เวชยานนท์ (2549 : 50-51) ที่ระบุว่า มีเป้าหมายในการทำงาน กำหนดจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน และมีการวางแผนดำเนินการอย่างรอบคอบ มีความพยายามและอดทนในการดำเนินการทำงาน ไม่ว่าจะพบอุปสรรคใดๆ ก็ตาม สำนักงาน ก.พ. (2548 : 93-143) ได้กำหนดให้การมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็น สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน โดยในสมรรถนะที่ 22 มีตัวบ่งชี้ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น สอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 92 มีความมุ่งมั่น ทুমเท ที่จะปฏิบัติงานให้ ประสบผลสำเร็จ ตัวบ่งชี้ที่ 93 มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มี ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 94 มีการแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่ 95 มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น และตัวบ่งชี้ที่ 96 มีการพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างกว่าเดิม

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วยสมรรถนะใดบ้าง และแต่ละสมรรถนะมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ดังนั้น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ควรนำ สมรรถนะและตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากร เพื่อเข้าปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยคัดเลือกบุคคลที่มี สมรรถนะตามที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

3.1.2 ตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นประโยชน์ในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน ทะเบียนนักศึกษา จึงควรมีการนำสมรรถนะและตัวบ่งชี้ไปใช้ในการประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนนักศึกษา เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาหรือส่งเสริมบุคลากรได้ตรงตามสภาพจริง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการวิจัยกับผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ในทุกสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา เพื่อกำหนดเป็นสมรรถนะที่เป็นสากลสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา โดยทำการวิจัยในลักษณะการวิเคราะห์องค์ประกอบ

3.2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อลดจำนวนสมรรถนะและตัวบ่งชี้สมรรถนะ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้เป็นตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicators) สำหรับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนักศึกษา

3.2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ที่สามารถใช้เป็นสมรรถนะร่วมกันในทุกตำแหน่งงาน