

แบบทดสอบ“ทักษะการบริหารจัดการ” ปี 2556  
สำหรับเตรียมความพร้อมสอบเลื่อนตำแหน่ง  
พนักงานปฏิบัติการ 7 เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า

\*\*\*\*\*

แนวคิดการบริหารจัดการ

- ผู้บริหารทุกระดับควรมีทักษะการจัดการตามข้อใดเท่าเทียมกัน
  - ทักษะด้านความคิด
  - ทักษะด้านเทคนิค
  - ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์**
  - ทักษะด้านการบริหารจัดการ
- ข้อใดเป็นทรัพยากรซึ่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของธุรกิจ
  - ก. Man**
  - ข. Money
  - ค. Material
  - ง. Machine
- ข้อใดเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงสร้างงาน โครงสร้างคน
  - การวางแผน
  - การขึ้นนำ/ชักนำ
  - ค. การจัดองค์การ**
  - การควบคุม
- ลักษณะที่เห็นได้เด่นชัดนั้น การบริหารจัดการจัดได้ว่ามีลักษณะตามข้อใด
  - มีความเป็นศิลป์
  - มีความเป็นศาสตร์
  - ค.เป็นทั้งศิลป์และศาสตร์**
  - เป็นสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

5. การบริหารที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้จัดเป็นการบริหารที่มีคุณลักษณะในข้อใด

**ก. ประสิทธิภาพ**

- ข. ประสิทธิผล
- ค. ทักษะยอดเยี่ยม
- ง. นโยบายที่ดี

6. ข้อใดจัดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ

- ก. การเปลี่ยนแปลงของประชากร
- ข. การพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน

**ค. รายได้ประชาชาติและสภาพเงินเฟ้อและเงินฝืด**

- ง. กฎหมายและข้อห้ามทางการเมืองและสังคม

7. ข้อใดเป็นคำกล่าวที่ถูกต้อง

**ก. เพราะมีองค์การจึงต้องมีการจัดการและการบริหาร**

- ข. เพราะมีการจัดการจึงต้องอาศัยการบริหารและองค์การ
- ค. เพราะความต้องการจึงทำให้เกิดการจัดการและการบริหาร
- ง. เพราะความต้องการจึงเกิดองค์การและการบริหาร

8. ผู้บริหารทุกระดับควรมีทักษะการจัดการตามข้อใดเท่าเทียมกัน

- ก. ทักษะด้านความคิด
- ข. ทักษะด้านเทคนิค
- ค. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์**
- ง. ทักษะด้านการบริหารจัดการ

9. กิจกรรมทางการจัดการ โดยพื้นฐานแล้วจะเริ่มจากกิจกรรมในข้อใด

**ก. การวางแผน**

- ข. การจัดองค์การ
- ค. การควบคุม
- ง. การเป็นผู้นำ

10. ผู้บริหารระดับต้น ข้อใดต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้องที่สุด

**ก. สร้างสรรค์ และแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อธุรกิจ จูงใจและพัฒนาความสามารถให้กับพนักงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลผลิตด้านนวัตกรรม**

ข. พัฒนาและสนับสนุนกิจกรรมของพนักงาน เชื่อมโยงให้เกิดการกระจายความรู้ ทักษะ และวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดสู่หน่วยงานต่าง ๆ บริหารจัดการให้การปฏิบัติงานระยะสั้นส่งผลสำเร็จในระยะยาว

ค. สร้างบรรทัดฐานและค่านิยม ที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือและซื่อสัตย์ สร้างเจตนาารมณในการให้เป้าหมายของแต่ละหน่วยงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ง. ถูกทุกข้อ

11. PMS หมายถึงอะไร

ก. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ข. องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

ค. แผนที่ยุทธศาสตร์

**ง. ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน**

12. เหตุใดจึงมีการแบ่งงานกันทำในองค์กร?

ก. คนๆเดียวไม่สามารถทำงานทุกอย่างได้พร้อมๆกัน

ข. คนมีความถนัดในการทำงานแต่ละอย่างไม่เหมือนกัน

ค. การแบ่งงานกันทำช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพคือประหยัด

**ง. ถูกทุกข้อ**

13. ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารหรือผู้จัดการ ประกอบด้วยทักษะอะไรบ้าง ?

**ก. ทักษะด้านความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิค**

ข. ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิค และด้านความรู้

ค. ทักษะด้านความรู้ ด้านความรู้สึกร และด้านมนุษยสัมพันธ์

ง. ทักษะด้านพุทธิศึกษา ด้านจริยธรรม และด้านเทคนิค

**สภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและภัยคุกคาม ที่ผู้บริหาร....ควรทราบ**

1. แผนภูมิองค์การ(Organization Chart) แสดงให้เห็นถึง ?

ก. สายการบังคับบัญชา

ข. การติดต่อประสานงานภายใน

ค. อำนาจการตัดสินใจของแต่ละตำแหน่ง

ง. ความสำคัญขององค์การ

2. สีน้าลอกเลียนแบบได้ยาก จัดเป็นการวิเคราะห์ SWOT Analysis ด้านใด

ก. Strengths

ข. Weaknesses

ค. Opportunities

ง. Threats

3. ข้อใดเป็นปัจจัยภายในกิจการ

ก. เศรษฐกิจ การเมือง การแข่งขัน

ข. วัฒนธรรมการทำงาน เทคโนโลยีทันสมัย บุคลากรอายุงาน 1 – 5 ปี มีมาก

ค. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสาร

ง. ยอดขายลดลงเนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนรสนิยม

4. ข้อใดถูกต้องที่สุด

ก. Benchmarking เป็นเลือกองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดเป็นต้นแบบเพื่อเปรียบเทียบและค้นหาสาเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

ข. Scenario เป็นการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเผชิญกับเงื่อนไขในอนาคต ช่วยให้ผู้บริหารวางแผนสำรองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนธุรกิจ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ

ค. Environmental Scanning เป็นข้อมูลจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดว่าจะทำอย่างไรจึงจะแข่งขันได้ หรือการสืบความลับของคู่แข่ง

ง. ถูกทุกข้อ

5. การปรับตัวภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ข้อใดผิด

ก. ปรับโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ข. CEO มอบอำนาจให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถตัดสินใจ

ค. ยุบหน่วยงาน หรือควรวรม ลดงานซ้ำซ้อน พัฒนาสมรรถนะบุคลากร

ง. เป็นองค์กรที่มีความสามารถสูง ผลกระทบต่ำมาก ไม่ต้องปรับตัว

## การตัดสินใจ...บทบาทหนึ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร

### 1. ข้อใดกล่าวถูกต้อง

- ก. การปรับเปลี่ยนกรอบแนวความคิดในการมองปัญหาใหม่ ควรเริ่มมองปัญหาไปที่อดีต
- ข. ผู้บริหารต้องตระหนักเสมอว่า การตัดสินใจเป็นเป้าหมายในตัวเอง
- ค. ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นอุปนิสัยและทัศนคติของตนเอง

**ง. ผู้บริหารต้องมีความกระตือรือร้น ใฝ่หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง**

2. การตัดสินใจที่ประกอบได้ด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การออกแบบ และการเลือก เพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด คือ การตัดสินใจข้อใด

#### ก. การตัดสินใจเป็นกระบวนการ

- ข. การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับทางเลือก
- ค. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์กร
- ค. การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมคน

3. การตัดสินใจที่ทราบผลลัพธ์การตัดสินใจล่วงหน้าอย่างแน่นอนว่า ควรเลือกทางเลือกใด เป็นการตัดสินใจแบบใด

- ก. การตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง
- ข. การตัดสินใจภายใต้ความแน่นอน**
- ค. การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอน
- ง. การตัดสินใจภายใต้การเปลี่ยนแปลง

4. การตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง ผู้ตัดสินใจควรทำอย่างไร

- ก. หาข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจให้มากที่สุด
- ข. คาดคะเนถึงโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่อาจเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์**
- ค. เลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงที่สุด
- ง. ตัดสินใจไปก่อน ค่อยหาทางแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

5. การรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น เพื่อใช้ดำเนินการตัดสินใจ จัดอยู่ในขั้นตอนใด

#### ก. การระบุปัญหา

ข. การระบุข้อจำกัดของปัจจัย

ค. การพัฒนาทางเลือก

ง. การวิเคราะห์ทางเลือก

6. การตัดสินใจที่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำและมีมาตรฐานในการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจประเภทใด

**ก. การตัดสินใจแบบโครงสร้าง**

ข. การตัดสินใจแบบไม่เป็นโครงสร้าง

ค. การตัดสินใจแบบโครงการ

ง. การตัดสินใจแบบกึ่งโครงการ

7. กระบวนการหรือขั้นตอนในการตัดสินใจมีอยู่ด้วยกันหลายประการ ลำดับกระบวนการ ขั้นตอนใดต่อไปนี้ เป็นการลำดับกระบวนการหรือขั้นตอนการตัดสินใจที่ถูกต้อง ?

ก. วิเคราะห์ปัญหา ประเมินทางเลือก ตัดสินใจเลือกทางเลือก นำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ ประเมินทางเลือก นำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ

**ข. วิเคราะห์ปัญหา หาข้อสรุปจากทางเลือก ประเมินทางเลือก ตัดสินใจเลือกทางเลือก นำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ ประเมินผลการตัดสินใจ**

ค. หาข้อสรุปจากทางเลือก ตัดสินใจเลือกทางเลือก นำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ ประเมินผลการตัดสินใจ วิเคราะห์ปัญหา ประเมินทางเลือก

ง. วิเคราะห์ปัญหา หาข้อสรุปจากทางเลือก ประเมินทางเลือก ตัดสินใจเลือกทางเลือก ประเมินผลการตัดสินใจ นำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ

8. โดยทั่วไป ทักษะใดที่เป็นบรรทัดฐานในการวัดความสามารถของผู้บริหาร ?

ก. การวางแผน

ข. การจัดองค์การ

ค. การสั่งการ

**ง. การตัดสินใจ**

9. ข้อใดต่อไปนี้ไม่น่าจะใช้สาเหตุที่ทำให้การตัดสินใจผิดพลาดเกิดขึ้น ?

ก. การเกิดความกลัว ขาดเหตุผล ด่วนตัดสินใจปัญหาเป็นทำนองกระต่ายตื่นตูม

ข. การถูกอิทธิพลครอบงำ เห็นแก่หน้า เกรงใจกัน

ค. การใช้ถ้อยคำกำกวม

**ง. การอาศัยประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ**

10. การตัดสินใจโดยกลุ่มมีทั้งข้อดี ข้อเสีย ข้อใดต่อไปนี้คือข้อเสียของการตัดสินใจโดยกลุ่ม ?

ก. มีลักษณะเป็นกันเอง

**ข. ใช้เวลามาก กรณีที่หาข้อยุติไม่ได้เพราะต้องเข้าประชุมใหม่เป็นจำนวนอีกหลายครั้ง**

ค. เปิดโอกาสให้ผู้ที่ได้ผลกระทบจากการตัดสินใจได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น

ง. ทำให้ได้รับข่าวสารข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอย่างกว้างขวาง

### การวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ Planning and Strategic Management

1. ประโยชน์ของการวางแผน คือข้อต่อไปนี้ ยกเว้นข้อใด ?

ก. ทำให้การแก้ปัญหาในสถานะฉุกเฉินสามารถทำได้โดยรวดเร็ว

ข. ทำให้การพยากรณ์และการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้โดยง่าย

ค. ช่วยลดความไม่แน่นอนของการเสี่ยงภัย

**ง. ช่วยให้ผู้บริหารเชื่อมั่นในการเป็นผู้นำของตนเอง**

2. แผนระยะสั้นมีความหมายเดียวกันกับข้อใดต่อไปนี้ ?

ก. แผนแม่บท

**ข. แผนงบประมาณ**

ค. แผนกลยุทธ์

ง. แผนโครงการ

3. หน้าที่การรับผิดชอบด้านการวางแผนควรเป็นหน้าที่ของ ?

ก. ผู้บริหารระดับสูงทุกคน

**ข. ผู้บริหารทุกคน**

ค. เฉพาะผู้บริหารระดับสูงและกลาง

ง. ผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบงานวางแผน

4. การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อใด ?

ก. ภาวะการณ์ที่แน่นอน

ข. ภาวะการณ์ที่ไม่แน่นอน

ค. ภาวะการณ์เสี่ยงภัย

**ง. ทุกข้อที่กล่าวมา**

5. การวิเคราะห์เพื่อทราบจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การเป็นขั้นตอนสำคัญของ ?

- ก. แผนปฏิบัติการ
- ข. แผนโครงการ
- ค. แผนงบประมาณ

**ง. แผนกลยุทธ์**

6. Management by Objective - MBO หมายถึง ?

**ก. การบริหารที่เน้นเป้าหมายที่สอดคล้องกันระหว่างบุคคลและองค์การ**

- ข. การบริหารที่เน้นวิธีการที่บรรลุสู่เป้าหมาย
- ค. การบริหารที่บรรลุเป้าหมายของบุคคลเป็นหลัก
- ง. การบริหารที่เน้นการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

7. การบริหารงานแบบเน้นวัตถุประสงค์เป็นการบริหารงานซึ่งเน้นที่ ?

- ก. การวางแผนงาน
- ข. การจูงใจให้คนทำงาน
- ค. การประเมินผลงาน

**ง. ทั้ง สามประการข้างต้น**

8. ข้อใดเป็นลักษณะของแผนธุรกิจที่ดี

- ก. สั้นกะทัดรัด
- ข. ง่ายต่อการเข้าใจ
- ค. ปฏิบัติได้จริง

**ง. ถูกทุกข้อ**

### แนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมกับการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรธุรกิจอย่างไร



ก. องค์กรธุรกิจที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการ พนักงาน ลูกค้า ผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก เป็นต้น

ข. องค์กรธุรกิจที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะสามารถเพิ่มมูลค่าเสริมสร้างความมั่นคง นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ค. องค์กรธุรกิจที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผู้ลงทุนนั้นจะนำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจในการลงทุน

### ง. ถูกทุกข้อ

2. สิ่งใดที่องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบในเรื่องของจริยธรรมทางธุรกิจ

ก. การป้องกันความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

ข. การสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ต่อลูกค้าและประชาชน

ค. การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย

### ง. ถูกทุกข้อ

3. ธรรมาภิบาลจะประสบความสำเร็จได้โดยผู้ใด

ก. คณะกรรมการ ผู้บริหาร ลูกค้า ลูกจ้าง

ข. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง

ค. ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง สังคม

ง. คณะกรรมการ ผู้บริการ พนักงาน คู่ค้า

4. Ethics หมายความว่าอย่างไร

ก. คำสอนของพระพุทธเจ้า

ข. ประมวลความประพฤติ

ค. ข้อพึงปฏิบัติขั้นพื้นฐาน

### ง. ศาสตร์ที่ว่าด้วยศีลธรรม

5. ใครถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับธุรกิจ

ก. ลูกค้า

ข. สื่อมวลชน

ค. รัฐบาล

### ง. ถูกทุกข้อ

6. Good Corporate Governance หมายถึงอะไร

ก. การปรับโครงสร้างใหม่

ข. การจัดเอกสารให้เรียบร้อย

**ค. การควบคุมที่ดีโดยรวมของกิจการและการกระทำขององค์กร**

ง. ถูกทุกข้อ

7. การกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง

ก. ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง สามารถชี้แจงและอธิบายการตัดสินใจนั้นได้

ข. ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ

**ค. การจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรโดยมีวัตถุประสงค์ ในการสร้างประโยชน์ที่เหมาะสมและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย**

ง. การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

8. ในเว็บไซต์ของธนาคารออมสิน มีรายการ “การจัดซื้อจัดจ้าง” ซึ่งสะท้อนให้เห็นการมีหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในข้อใด

**ก. Transparency**

ข. Ethics

ค. Value Creation

ง. Trust

9. ท่านคิดว่าการที่ธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไรต่อธนาคาร

**ก. เสริมสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส และขจัดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น**

ข. เสริมสร้างค่านิยมในการดำเนินงาน

ค. บูรณาการระบบการบริหารจัดการองค์กร

ง. ลดความเสี่ยงจากการทุจริต

10. ข้อใด **ใช่** แนวทางปฏิบัติที่ดีในเรื่องจรรยาบรรณของพนักงาน

**ก. ให้บริการที่มีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้**

**ข. เอาใจใส่อย่างจริงจังและเคร่งครัดต่อกิจกรรมทั้งปวงที่จะเสริมสร้างคุณภาพประสิทธิภาพและการพัฒนาการไปสู่ความเป็นเลิศ**

ค. ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

ง. ควรมีการสร้างนวัตกรรมใหม่ เช่น การบริการใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความพึงพอใจ

11. คำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง

ก. คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ประชาชน คู่ค้า

ข. ภาครัฐ ลูกค้า ประชาชน พันธมิตร คู่แข่ง สังคมส่วนรวม

ค. ภาครัฐ พนักงาน ลูกค้า ประชาชน คู่ค้า สังคมส่วนรวม

**ง. ถูกทุกข้อ**

**การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change management)**

1. การเปลี่ยนแปลง(Change) คือ

ก. การเปลี่ยนจากสภาพ

ข. กระบวนการเปลี่ยนผ่าน

ค. การไม่สามารถคงสภาพเดิมอยู่ได้ จึงส่งผลให้มีความแตกต่างจากเดิม

**ง. การเปลี่ยนจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่สภาพที่ต้องการให้เป็นในอนาคตซึ่งเป็นสภาพที่ดีกว่าเดิม โดยผ่านกระบวนการเปลี่ยนผ่านที่กระทำโดยปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งไม่สามารถคงสภาพเดิมอยู่ได้ จึงส่งผลให้มีความแตกต่างจากเดิม**

2. สาเหตุแห่งการเปลี่ยนแปลง

ก. สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายการเมือง เทคโนโลยี

ข. สภาพแวดล้อมภายใน เช่น นโยบายของผู้บริหารระดับสูง

ค. ผู้ปฏิบัติงานได้ริเริ่มพัฒนาสิ่งใหม่ๆ วิธีปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

**ง. ข้อ ก. และ ข้อ ข. ถูก**

3. การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง

ก. การที่จะทำอย่างไรให้ไปสู่จุดหมายปลายทางของการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้

ข. สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการกำกับดูแล ไปสู่ความสำเร็จ

ค. กระบวนการที่มีการวางแผนไว้อย่างเป็นระบบ

**ง. ถูกทุกข้อ**

4. ข้อใด ไม่ใช่วิธีการรักษาวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน

ก. ขจัดพนักงานที่เข้ากับองค์กรไม่ได้ และรับพนักงานใหม่

ข. ผู้บริหารระดับสูงออกนโยบาย จัดทำมาตรการบังคับให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติตาม

**ค. คัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถและมีทัศนคติที่สอดคล้องเข้ากันได้กับวัฒนธรรมองค์กรเป็นสำคัญ**

ง. ไม่มีข้อใดถูก

5. ข้อดีของการรวมอำนาจ คือ ข้อใด

ก. เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ข. ลดต้นทุนการปฏิบัติงานของสำนักงาน

ค. ทำให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง

**ง. ถูกทุกข้อ**

6. ข้อเสียของการรวมอำนาจ คือ ข้อใด

**ก. การบริหารงานล่าช้า**

ข. ต้นทุนการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ค. บุคลากรมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว

ง. มาตรฐานการปฏิบัติงานบางหน่วยงานอาจไม่ดีพอ

### บทบาทของผู้บริหาร...ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร

1. ประโยคใดเหมาะสมที่จะใช้ในการตักเตือนเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด

ก. พี่เตือนเธอตั้งหลายครั้งแล้วนะ ว่าอย่าทำแบบนี้ พุดไม่รู้เรื่องหรือไง

**ข. ที่ผ่านมาเธอทำงานดีมาตลอด ดิดัดตรงไหนหรือเปล่า ใจเย็นๆ เล่าให้พี่ฟังหน่อยสิ**

ค. มันเกิดอะไรขึ้น เธอปล่อยให้งานห่วยๆ แบบนี้ออกมาได้ยังไง

ง. เธอทำผิด ก็รับผิดชอบเองแล้วกัน จะได้จำไว้ วันหลังจะได้ไม่ทำอีก

2. ข้อความใดสะท้อนถึงความสำเร็จของการสื่อสารในองค์กร

ก. พนักงานได้รับทราบข้อมูลสำคัญขององค์กรอย่างทั่วถึง และข้อมูลเป็นปัจจุบัน

ข. เกิดบรรยากาศโปร่งใส และความร่วมมือกันในการทำงานในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

ค. ปัญหาในการทำงานได้รับการแก้ไขอย่างตรงประเด็น ทันเวลา เกิดการเรียนรู้เพื่อป้องกันปัญหา

### ง. ถูกทุกข้อ

3. ข้อใดเป็นสารที่มีคุณภาพในการชักชวนให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

ก. งานเลี้ยงปีใหม่ยังไม่เลิก ขอเชิญพนักงานทุกท่านสนุกกันต่อ และรอลุ้นกิจกรรมจับสลากสำหรับผู้โชคดี

### นะคะ

ข. ห้ามพนักงานทุกคนกลับบ้านก่อนงานเลี้ยงปีใหม่เลิก มิฉะนั้นจะถูกตัดสิทธิ์ในการจับสลาก

ค. โปรดอยู่ร่วมงานเลี้ยงปีใหม่กันให้พร้อมหน้าพร้อมตากัน ผู้บริหารจะได้ชื่นใจนะพวกเรา

ง. พนักงานคนไหนกลับก่อน หมดสิทธิ์จับสลากของขวัญนะ ขอบอก

4. ข้อใดเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทางภายในองค์กร

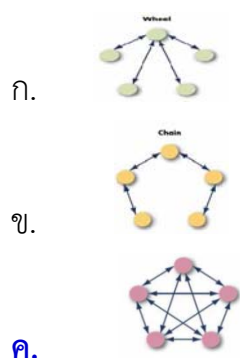
ก. นโยบาย

ข. ระเบียบ

ค. คำสั่ง

### ง. ประชุมทีมประจำสัปดาห์

5. ภาพใด เป็นการติดต่อสื่อสารที่สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีใครเป็นหัวหน้างาน ไม่มีขั้นตอนมากมาย



ง. ไม่มีภาพใดถูก

6. การสื่อสารแบบใด ที่ควรสรุปย่อให้กะทัดรัด รวบรัด และมีการตรวจสอบก่อนส่งผ่านข้อมูล

ก. การสื่อสารในแนวนอน

ข. การสื่อสารจากแบบบนลงล่าง

### ค. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

ง. การสื่อสารแบบขนานข้าง

7. การสื่อสารจากแบบบนลงล่าง เป็นการสื่อสารเพื่อจุดประสงค์ใด

**ก. ถ่ายทอดข้อมูลหรือสั่งงานมายังผู้ปฏิบัติงาน**

ข. เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในแผนกงานเดียวกัน

ค. เปิดโอกาส ให้คนควบคุมงานได้เป็นตัวแทนของผู้ปฏิบัติงาน

ง. สนับสนุนให้เกิดการร่วมมือการทำงานและการทำงานเป็นทีม

8. ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรแบบใด ที่มีระดับสูงที่สุด

ก. แบบห่วงโซ่

ข. แบบวงล้อ

**ค. แบบทุกช่องทางทุกทิศทาง**

ง. แบบสื่อสารทางเดียว

9. ข้อใดเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า

**ก. ประชุม**

ข. Line ทางอินเทอร์เน็ต

ค. Facebook

ง. สายด่วน Call Center

10. ข้อใดเป็นประโยชน์ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร

ก. เพื่อการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้ถูกต้อง ทันเวลา

ข. เพื่อสร้างความเข้าใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ค. เพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

**ง. ถูกทุกข้อ**

11. ภาษาภายในข้อใด แสดงถึงความสนใจรับฟัง

ก. ซัดเขียนขณะฟัง

**ข. สบตา ยิ้ม พยักหน้าเล็กน้อย**

ค. ก้มหน้า หลบตา

ง. จ้องหน้า

## ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA ที่ผู้บริหาร.....ต้องทำความเข้าใจ

1. SEPA ย่อมาจาก

ก. State Enterprise Performance Application

ข. State Enterprise Perception Application

**ค. State Enterprise Performance Appraisal**

ง. State Enterprise Perception Appraisal

2. ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ หมายถึง

ก. เป็นระบบการประเมินผลที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) นำมาใช้ในการประเมินรัฐวิสาหกิจ เพื่อวัดคุณภาพการบริการของรัฐวิสาหกิจ

**ข. เป็นระบบการประเมินผลที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) นำมาใช้ในการประเมินรัฐวิสาหกิจ เพื่อติดตามและกำกับดูแลประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ**

ค. เป็นระบบการประเมินผลที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) นำมาใช้ในการประเมินรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่าย และโบนัสของรัฐวิสาหกิจ

ง. เป็นระบบการประเมินผลที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) นำมาใช้ในการประเมินรัฐวิสาหกิจ เพื่อตรวจสอบความโปร่งใส จริยธรรมของรัฐวิสาหกิจ

3. ระบบประเมิน SEPA ข้อใดผิด

ก. ระบบ SEPA ประกอบด้วย กระบวนการ 6 หมวด และ 5 ผลลัพธ์ ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และผลลัพธ์ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การมุ่งเน้นลูกค้า การเงินและการตลาด บุคลากร ประสิทธิภาพของกระบวนการ และการนำองค์กร

ข. SEPA พัฒนาจากเกณฑ์แนวทางของรางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา

ค. ประเทศไทยมีการนำเกณฑ์ตาม MBNQA มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA)

**ง. สคร. จะเริ่มประเมินธนาคารออมสินด้วยระบบ SEPA ในปี 2557 นี้**

#### 4. ข้อใด ไม่เกี่ยวข้องกับ PDCA

- ก. Planning
- ข. Doing
- ค. Checking
- ง. **Accredit**

### ภาวะผู้นำ (Leadership)

#### 1. ประโยคใดต่อไปนี้ถูก

ก. **ความพร้อมให้ความช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่ม ถือเป็นคุณลักษณะของผู้นำ**

ข. การบรรลุนิติภาวะ มีระดับความสำคัญน้อยกว่าความสำเร็จขององค์กร

ค. ทุกยุคทุกสมัย ความเป็นชายหรือหญิง มีระดับความสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จมากที่สุด

ง. ความเฉลียวฉลาดและความคิดริเริ่ม มีระดับความสำคัญน้อยกว่าหรือแทบไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

#### 2. ผู้นำที่ใช้บุคลิกภาพและความสามารถพิเศษของตน เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเพราะเกิดความเลื่อมใสศรัทธาต่อตัวผู้นำ คือลักษณะของผู้นำแบบใด

ก. ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป (Transformational Leadership)

ข. **ภาวะผู้นำแบบอภิผู้นำ (Superleadership)**

ค. ผู้นำแบบกล้าได้กล้าเสีย (Entrepreneurial Leadership)

ง. ภาวะผู้นำแบบพี่เลี้ยง (Coaching)

#### 3. พฤติกรรมของผู้นำลักษณะใด มีความเป็นมิตร และสนใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

ก. ผู้นำแบบชี้แนะหรือบงการ (Directive Leader)

ข. **ผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leader)**

ค. ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leader)

ง. ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement-Oriented Leader)

#### 4. เมื่อผู้นำไม่ใส่ใจต่อการทำงานของทีม จะทำให้เกิดปัญหาใดตามมา

ก. ทีมงานขาดโอกาสได้พัฒนาทักษะ

ข. เกิดปัญหาเชิงการเมืองขึ้นภายในทีมงาน

ค. ทีมงานไม่อาจสร้างผลงานที่มีคุณภาพได้

ง. **ถูกทุกข้อ**



\*\*\*\*\*