



สถาบัน **THE BEST CENTER**

2145/7 ซ.รามคำแหง 43/1 ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร.0-2318-6868, 0-2314-1492 โทรสาร 0-2718-6274

www.thebestcenter.com facebook.com/bestcentergroup

คุณภาพทางวิชาการต้องมาที่ 1

คู่มือเตรียมสอบ

นักจัดการงานทั่วไป

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ความรู้ความสามารถทั่วไปและความสามารถที่ใช้เฉพาะตำแหน่ง

ปี 66

ภายในเล่มประกอบด้วย

- ความรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEx
- แนวข้อสอบความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Google work space
- หลักและทฤษฎีการสื่อสาร
- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานด้านการสื่อสาร
- การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารภายใต้ภาวะวิกฤต
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
- ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์
- การประสานงานและการภายในองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานทั่วไป
- การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
- การบริหารงานประชุม
- การจัดทำรายงาน การติดตามงานและสรุปรายงาน
- การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำแผนงานและโครงการ การบริหารแผนปฏิบัติการ
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- การบริหารการสื่อสาร
- การวางแผนงาน
- การลดงานการเบื้องต้น

สนใจสั่งซื้อ หรือสอบถามเพิ่มเติม โทร.081-496-9907



LINE: @thebestcenter

280.-

คู่มือสอบนักจัดการงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

รวบรวมและเรียบเรียงโดย.....

ฝ่ายวิชาการ สถาบัน THE BEST CENTER

ห้ามตัดต่อหรือคัดลอกส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหา

สงวนลิขสิทธิ์ตาม พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

ราคา 280 บาท

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย



The Best Center InterGroup Co., Ltd.

บริษัท เดอะเบสท์ เซ็นเตอร์ อินเตอร์กรุป จำกัด

บริหารงานโดย ดร.สิงห์ทอง บัวชุมและอาจารย์จันทน์ บัวชุม (ติวเตอร์ทั้ง ยาน ม. ราม)

เลขที่ 2145/7 ซอยรามคำแหง 43/1 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์.081-496-9907,0-2314-1492, 0-2318-6868 โทรสาร. 0-2718-6274 line id: @thebestcenter

www.thebestcenter.com หรือ www.facebook.com/bestcentergroup

คู่มือสอบ
นักจัดการงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ราคา 280 -.

คำนำ

สำหรับชุดคู่มือสอบตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช เล่มนี้ ทางสถาบัน THE BEST CENTER และฝ่ายวิชาการของสถาบันได้เรียบเรียงขึ้น เพื่อให้ผู้สมัครสอบใช้สำหรับเตรียมสอบในการสอบแข่งขันฯในครั้งนี

ทางสถาบัน THE BEST CENTER ได้เล็งเห็นความสำคัญจึงได้จัดทำหนังสือ เล่มนี้ขึ้นมา ภายในเล่มประกอบด้วยทุกส่วนที่กำหนดในการสอบ เจาะข้อสอบทุกส่วน พร้อมคำเฉลยอธิบาย มาจัดทำเป็นหนังสือชุดนี้ขึ้น เพื่อให้ผู้สอบได้เตรียมตัวอ่านล่วงหน้า มีความพร้อมในการทำข้อสอบ

ท้ายนี้ คณะผู้จัดทำขอขอบคุณทางสถาบัน THE BEST CENTER ที่ได้ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการจัดทำต้นฉบับ ทำให้หนังสือเล่มนี้สามารถสำเร็จขึ้นมาเป็นเล่มได้ พร้อมกันนี้คณะผู้จัดทำขอ น้อมรับข้อบกพร่องใดๆ อันเกิดขึ้นและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากทุกๆท่าน เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอให้โชคดีในการสอบทุกท่าน
ฝ่ายวิชาการ
สถาบัน The Best Center

สารบัญ

➤ ความรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช	1
➤ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEx	7
✦ แนวข้อสอบความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office	15
➤ ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Google work space	26
➤ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	29
✦ แนวข้อสอบความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	38
➤ หลักและทฤษฎีการสื่อสาร	55
➤ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานด้านการสื่อสาร	72
➤ การบริหารการสื่อสาร	87
➤ การกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารภายใต้ภาวะวิกฤต	89
➤ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526	97
✦ แนวข้อสอบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2564	127
➤ ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์	151
➤ การวางแผนงาน	169
➤ การประสานงานและการภายในองค์กร	179
➤ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานทั่วไป	194
➤ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	207
➤ การบริหารงานประชุม	217
➤ การเลขานุการเบื้องต้น	228
➤ การจัดทำรายงาน การติดตามงานและสรุปรายงาน	236
➤ การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำแผนงานและโครงการ การบริหารแผนปฏิบัติการ	242
✦ แนวข้อสอบการวางแผนงานจัดทำโครงการ	265
✦ แนวข้อสอบนักจัดการงานทั่วไป ชุดที่ 1.	269
✦ แนวข้อสอบนักจัดการงานทั่วไป ชุดที่ 2.	281
✦ แนวข้อสอบความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	287
➤ เทคนิคการสอบสัมภาษณ์	296

ความรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

➤ ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

- กรุงเทพมหานครได้จัดตั้งมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช (ชื่อเดิม มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร) เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เนื่องในวโรกาสงานฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2553 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เป็นหน่วยงานของรัฐในกำกับของกรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นสถาบันอุดมศึกษาท้องถิ่นแห่งแรกของประเทศไทย ได้รับพระราชทานนามว่า มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2556
- ปัจจุบันมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 7 ส่วนงาน คือ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการดูแลสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ วิทยาลัยพัฒนามหานคร และวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง โดยมีศาสตราจารย์สุรพล นิติไกรพจน์ เป็นนายกสภามหาวิทยาลัย และรองศาสตราจารย์นายแพทย์อนันต์ มโนมัยพิบูลย์ เป็นอธิการบดี ทั้งนี้ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลมาจากโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ซึ่งได้ถือกำเนิดเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2455 โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าอยู่หัวทรงสละทรัพย์ส่วนพระองค์จัดซื้อที่ดินและสร้างโรงพยาบาลวชิรพยาบาลพระราชทานแก่ประชาชนชาวไทย เพื่อเป็นสาธารณสถานในการรักษาพยาบาลผู้เจ็บไข้ ส่วนคณะพยาบาลศาสตร์เกิดจากวิทยาลัยพยาบาลเพื่อการดูแลสุขภาพซึ่งเป็นสถานศึกษาด้านการพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือกำเนิดจากโรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัยวชิรพยาบาล ที่ได้ก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2497
- มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เน้นการจัดการศึกษา การบริการวิชาการแก่สังคม ที่สอดคล้องกับความต้องการของเมือง การวิจัยเพื่อพัฒนาศาสตร์เขตเมือง และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ภูมิปัญญาของกรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยคุณธรรม ผู้นำด้านศาสตร์เขตเมือง และเครือข่ายการพัฒนาเมือง และการเป็น “มหาวิทยาลัยแห่งเมือง (City University) อันดับ 1 ในอาเซียน” ภายในปี พ.ศ. 2569

➤ **ปรัชญา** “วิชา อุปุคต เสฐฐา (วิชา อุปะตะตัง เสฐฐา)” หมายถึง การเกิดปัญญาประเสริฐกว่าสิ่งใด ๆ

➤ **ปณิธาน** ภูมิปัญญาแห่งเมือง

➤ **วิสัยทัศน์** ผู้นำด้านศาสตร์เขตเมือง

➤ **พันธกิจ** จัดการศึกษา สร้างงานวิจัยนวัตกรรม ให้บริการวิชาการ และทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ตอบสนองความต้องการของกรุงเทพมหานคร สังคม และประเทศ

➤ **อัตลักษณ์** จิตสาธารณะ

➤ **เอกลักษณ์** ผู้นำด้านศาสตร์เขตเมือง

➤ คำนิยามองค์กร NMU – VIP

N: Networking for Societal contribution หมายถึง สร้างเครือข่ายเพื่อการทำประโยชน์ให้สังคม

M: Management by Fact หมายถึง การบริหารงานด้วยข้อมูลจริง

U: Ultimate Goal for Customers หมายถึง การมุ่งเน้นความสำเร็จต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ)

V: Visionary Leadership หมายถึง การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

I: Managing for Innovation หมายถึง การจัดการเพื่อนวัตกรรม

P: Valuing People หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคลากร



มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
Navamindradhiraj University

วิสัยทัศน์ ผู้นำด้านศาสตร์เชิงตมเมือง อัตลักษณ์ จิตสาธารณะ คำนิยมองค์กร NMU-VIP

N - Networking for Societal contribution สร้างเครือข่ายเพื่อการทำประโยชน์ให้สังคม

M - Management by Fact การบริหารงานด้วยข้อมูลจริง

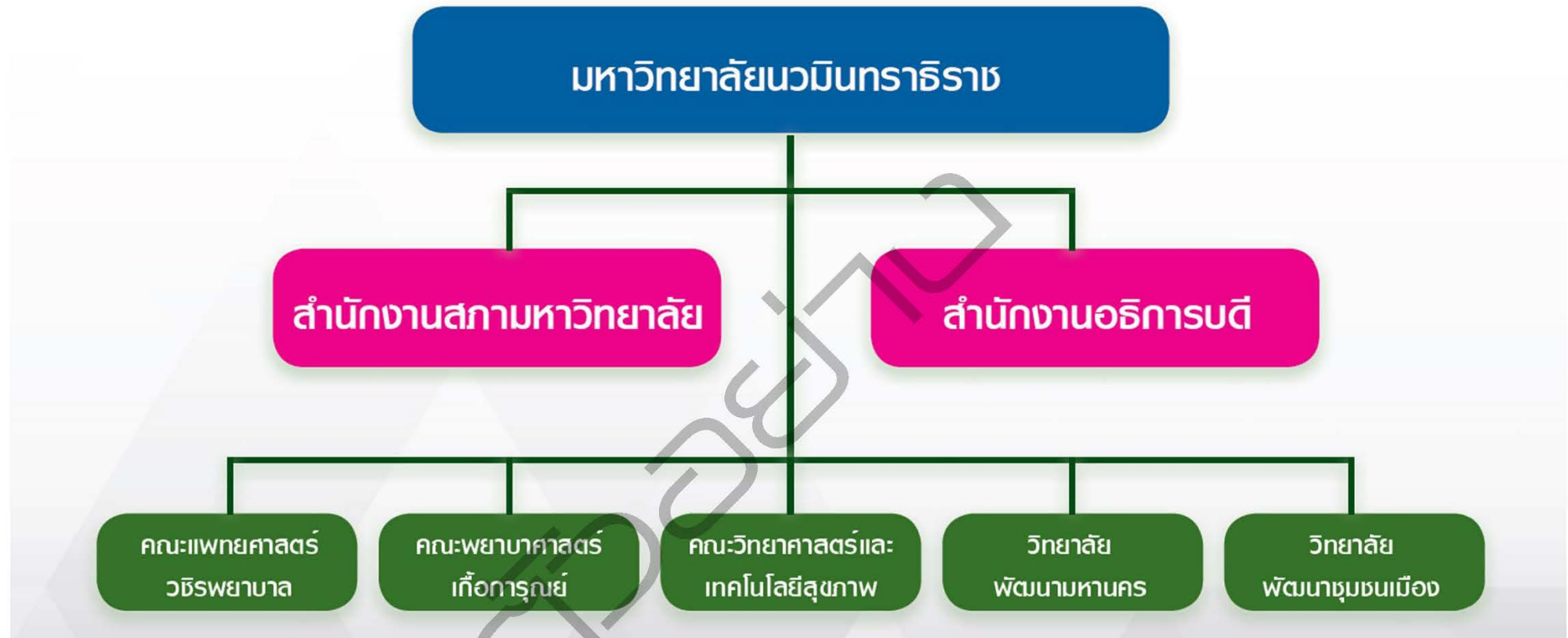
U - Ultimate Goal for Customers การมุ่งเน้นความสำเร็จต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ)

V - Visionary Leadership การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

I - Managing for Innovation การจัดการเพื่อนวัตกรรม

P - Valuing People การให้ความสำคัญกับบุคลากร

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช



สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานเลขานุการและสารบรรณ รวมทั้งสนับสนุนงานของสภามหาวิทยาลัย และภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

สำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคล งานธุรการ การเงินการคลัง งบประมาณบัญชี พัสดุ นโยบายและแผน เทคโนโลยีสารสนเทศ วิเทศสัมพันธ์ นิติการ การติดตามประเมินผล การประกันคุณภาพ การจัดทำรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านวิชาการ การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม งานกิจการนักศึกษา และภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

วชิรพยาบาล เป็นโรงพยาบาลแห่งแรก ๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย สถาปนาขึ้นโดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงสละพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์จัดซื้อที่ดินพร้อมด้วยตึกและสิ่งปลูกสร้าง มอบไว้เป็นสาธารณสถานแก่ประชาชน โดยให้เป็นที่ยาบาลผู้ป่วยไข้ ทั้งนี้ พระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินมาเปิดโรงพยาบาลเมื่อวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๔๕๕ พร้อมทั้งพระราชทานนามโรงพยาบาลว่า “วชิรพยาบาล” ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๒๘ วชิรพยาบาลได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการจัดตั้งคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการใช้วชิรพยาบาลเป็นโรงพยาบาลสำหรับการเรียนการสอนนักศึกษาแพทย์ในชั้นคลินิก

ภายหลังกรุงเทพมหานครได้มีแนวคิดที่จะเปิดโรงเรียนแพทย์เป็นของตนเอง วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครจึงได้รับการก่อตั้งขึ้นอยู่ภายใต้สังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๓๖ ทั้งนี้ เข้าเป็นสถาบันสมทบของมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้นมา จนกระทั่ง พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้รวม “วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร” และ “วชิรพยาบาล” เข้าเป็นหน่วยราชการเดียวกัน โดยใช้ชื่อว่า “วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล” (วพบ.) และเมื่อมีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จึงได้เปลี่ยนเป็นคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นมา โดยคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารทางด้านการศึกษา การควบคุมการสอน และการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลายสาขา พัฒนาหลักสูตร และปรับปรุงการศึกษาทางการแพทย์ให้ได้มาตรฐานสากล ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้า และวิจัยทางการแพทย์ การให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ด้านการบำบัด การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค และให้บริการทางวิชาการแก่สังคมตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม กีฬา ค่านิยมอันดีงามของไทยและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์พัฒนามาจากการควบรวมกิจการของวิทยาลัยพยาบาลในสังกัด กรุงเทพมหานคร ๒ แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งมีประวัติและความเป็นมาโดยย่อ ดังนี้

แห่งแรก คือ โรงเรียนพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัยยวีรพยาบาล เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๔๕๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตพยาบาลช่วยแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข ของเทศบาลนครกรุงเทพ ต่อมาได้มีการปรับปรุงหลักสูตรและเปลี่ยนสถานภาพเป็นวิทยาลัยพยาบาลอนามัยและผดุงครรภ์ยวีรพยาบาล เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๕ ขณะที่โรงเรียนพยาบาลโรงพยาบาลกลางเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๑๑ และในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครเห็นว่าวิทยาลัยและโรงเรียนทั้ง ๒ แห่ง มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเช่นเดียวกัน จึงได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน และได้ขอพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ซึ่งพระองค์ได้ทรงพระราชทานนามว่า “วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์” สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จัดเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งแรกของกรุงเทพมหานครและเมื่อมีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช จึงได้เป็นคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นต้นมา โดยคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารทางด้านการศึกษา การควบคุมการสอน การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาพยาบาลศาสตร์และบุคลากรพยาบาลอื่น ๆ การส่งเสริม สนับสนุนงานวิจัยเพื่อพัฒนางานด้านการศึกษาและการปฏิบัติการพยาบาล การให้บริการทางวิชาการ และวิชาชีพแก่สังคม ตลอดจนการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม กีฬาค่านิยมอันดีงามของไทยและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

วิทยาลัยพัฒนามหานคร

สภามหาวิทยาลัยนวมินทราชิราชในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๖ มีมติให้จัดตั้งวิทยาลัยพัฒนามหานครและมีประกาศมหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานในมหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๓๐ ตอนพิเศษ ๑๕๐ ง วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๖ โดยวิทยาลัยพัฒนามหานครมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการพัฒนามหานครและเมือง ทำวิจัยและสร้างเครือข่ายภาคการวิจัยร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างเสริมองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาเมืองและมหานคร จัดระบบการรวบรวมภูมิปัญญาและประสบการณ์ของปราชญ์ท้องถิ่น จัดทำเป็นคลังความรู้หานครและเมือง ให้บริการการศึกษา การวิจัย และบริการสารสนเทศ อันจะนำไปสู่การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งการให้บริการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานอื่น อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากิจการสังคมให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

วิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง

สภามหาวิทยาลัยนวมินทราชิราชในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๖ มีมติให้จัดตั้งวิทยาลัยชุมชนเมืองแห่งกรุงเทพมหานคร และมีประกาศมหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช เรื่อง การจัดตั้งส่วน

งานในมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๓๐ ตอนพิเศษ ๑๕๐ ง วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เดิมชื่อวิทยาลัยชุมชนเมืองแห่งกรุงเทพมหานครต่อมามีประกาศมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เรื่องการจัดตั้งส่วนงานในมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๓๔ ตอนพิเศษ ๑๓๓ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งสายวิชาการ สายวิชาชีพ และฝึกอบรม ในหลักสูตรและสาขาวิชาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาคมเมือง เพื่อพัฒนาทักษะและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ การวิจัย และการบริการทางวิชาการร่วมกับกรุงเทพมหานครหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนทั้งในประเทศและนานาชาติ การทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของชุมชน เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาคมเมือง รวบรวมองค์ความรู้ สนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ทักษะความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ

สภามหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ มีมติให้จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ และมีประกาศมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานในมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๓๕ ตอนพิเศษ ๔๗ ง วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑

โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร การจัดการศึกษาทั่วไป การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรในสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ การวิจัยเพื่อพัฒนางานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพการให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม กีฬา ค่านิยมอันดีงามของไทยและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งภาระหน้าที่อื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยหรืออธิการบดีมอบหมาย



รองศาสตราจารย์อานันต์ มโนมัยพิบูลย์

อธิการบดี | anan@nmu.ac.th

ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEx

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx)... เราทำได้ (อย่างไร)...

ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งมาจนบัดนี้ก็ร่วมกว่า ๑๐ ปี ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้เห็นว่ามามีมหาวิทยาลัย / คณะวิชา หลายแห่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศได้ จึงได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ และเชิญชวนให้สถาบันต่างๆ เข้าร่วมโครงการ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ก็ได้เชิญชวนให้สถาบันอุดมศึกษาหรือคณะวิชาสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ถึงแม้ สกอ.จะพูดถึงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศมาเป็นเวลาหลายปีแต่ก็ยังมียุคสมัยที่ไม่เข้าใจอยู่ดี สำนักงานประกันคุณภาพได้มีโอกาสเรียนเชิญ รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม อดีตอาจารย์ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ของเรา ซึ่งเกษียณอายุได้ ๑ ปี ผู้ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรงคุณวุฒิในเรื่องนี้และเป็นที่ยอมรับระดับชาติ รวมทั้งเป็นคณะกรรมการด้านเทคนิครางวัลคุณภาพแห่งชาติด้วย มาเป็นวิทยากรบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ ซึ่งการบรรยายครั้งนี้ทำให้ผู้เข้าฟังได้เห็นถึงเหตุและผลรวมทั้งแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศได้แจ่มชัดขึ้น ซึ่งเป็นที่น่าเสียดายที่วันนั้นไม่สามารถรับผู้เข้าฟังได้จำนวนมาก ดังนั้น จึงขอนำการบรรยายครั้งนั้นมาถ่ายทอดอีกครั้ง...การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ...เป็นเรื่องที่เราทำได้...ทำได้อย่างไร...

ทำไม.....มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ???

ปัจจัยที่ทำให้สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศนั้น เป็นเพราะสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดอันดับมหาวิทยาลัยขององค์กรนานาชาติ การแข่งขันในระดับอุดมศึกษา ความท้าทายในการออกนอกระบบ รวมถึงการขยายตัวของอุดมศึกษาไทย และการอยู่รอด และเมื่อพิจารณาในด้านการจัดอันดับมหาวิทยาลัย พบว่า มืองค์กรนานาชาติที่ได้รับความเชื่อถือด้านนี้ที่เรารู้จักกันดี ได้แก่ Time Higher Education (THE), Quacquarelli Symonds (QS), Academic Ranking of World University (ARWU) ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีหลักเกณฑ์การจัดอันดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

Methodology of the major Rankings					
THE		QS		ARWU	
1. Research: volume, income and reputation	30%	1. Academic peer review	40%	1. Alumni winning Nobel Prizes and Fields Medals	10%
2. Citations: research influence	30%	2. Faculty student ratio	20%	2. Staff winning Nobel Prizes and Fields Medals	20%
3. Teaching; the learning environment	30%	3. Citations per faculty	20%	3. Highly-cited researchers in 21 broad subject categories	20%
4. International outlook: people and research	7.5%	4. Recruiter review	10%	4. Articles published in the journals Nature and Science	20%
5. Industry income: innovation	2.5%	5. International orientation	10%	5. The Science Citation Index and Social Science Citation Index	20%
				6. Per capita academic performance (on the indicators above) of and institute	10%

จากหลักเกณฑ์ในการจัดอันดับต่างๆ นี้ ทำให้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้มีสถานะที่ดีในเวทีระดับนานาชาติที่สร้างการยอมรับในวงการวิชาการ และพบว่าทุกมหาวิทยาลัยในประเทศไทยขณะนี้กำลังประสบปัญหาเดียวกัน คือ โหลดภาระงานอาจารย์ที่มากเกินไป จนไม่อาจเพิ่มผลงานวิจัยและการตีพิมพ์ ซึ่งทางออกของปัญหานี้จะต้องมีการพิจารณาหลักเกณฑ์การรับนิสิตระดับปริญญาเอกเอกเช่นมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ โดยระบุว่าผู้ที่เข้ามศึกษาต่อระดับปริญญาเอกจะต้องสอนเป็น เพราะนั่นคือความสามารถในการอธิบายแนวคิดในด้านการวิจัย และมาช่วยลดภาระการสอนของอาจารย์เพื่อให้มีเวลาไปทำงานวิจัยมากขึ้น

ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก 10 อันดับแรก จากองค์กรการจัดอันดับของ THE, QS และ ARWU พบว่า มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกอาจมีการขยับปรับเปลี่ยนอันดับไปบ้างแต่ยังคงรักษาสถานภาพ 10 อันดับแรกของโลกไว้ได้ นั่นแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยเหล่านั้นมีความยั่งยืนเป็นอย่างมาก ซึ่งความยั่งยืนต้องเกิดจากการสร้างระบบและกลไกอย่างถูกต้องและเข้มแข็ง มีความต่อเนื่องในการขับเคลื่อนองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ไม่ใช่เพียงแค่การรวบรวมข้อมูลเฉพาะกิจเพื่อส่งเข้ารับการจัดอันดับ ทั้งนี้ มีผู้ทำรายงานวิจัยเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่ติด 100 อันดับแรก พบว่า อายุเฉลี่ยของมหาวิทยาลัยเหล่านั้นอยู่ที่ประมาณ 200 ปี ซึ่งเปรียบเสมือนการเติบโตของคนที่จะเริ่มแก่ได้ก็ราวๆ 40 ปีขึ้นไป แต่มหาวิทยาลัยที่จะแก่ได้ต้องอายุราวๆ 200 ปีขึ้นไป

เมื่อพิจารณาในบริบทของประเทศไทย ศ.(พิเศษ) ดร.ภาวี ทองโรจน์ ได้ประมวลปัญหาต่างๆ ในระดับประเทศ ได้แก่ การมีมหาวิทยาลัยขยายเพิ่มขึ้นจาก 78 แห่ง เป็นกว่า 225 แห่ง ใน 20 ปีที่ผ่านมา การมีอุปทานมากกว่าอุปสงค์ (กราฟอัตราการเจริญเติบโตของประชากรในประเทศเป็นลักษณะถั่วแระที่มีอัตราการเกิดลดลง การเลือกรับนิสิตจึงไม่สามารถคัดเฉพาะเด็กเก่งได้ ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ไม่สามารถมุ่งขับเคลื่อนเด็กเก่งให้บรรลุเป้าหมาย แต่ต้องเอื้อให้กับกลุ่มที่ไม่เก่งให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้ด้วย ทำให้ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรลดลงตามไปด้วย) ปัญหาเรื่องความคุ้มทุน (เกิดความพยายามหาผู้เรียนในทุกวิถีทาง เกิดหลักสูตรนอกที่ตั้ง) การมุ่งเปิดสอนแต่สาขาวิชาที่ทำได้ง่าย ต้นทุนต่ำ และได้เงินเร็ว การมีบัณฑิตจบงานในหลายสาขา แต่ขณะเดียวกันก็มีการขาดแคลนในสาขาวิชาที่ยากๆ และการเปิดหลักสูตรโดยมีองค์ประกอบต่างๆ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้นำมาใช้ในการจัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 - 2565) และทำให้เกิดโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศขึ้น

ความเป็นมาของโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เริ่มมาจากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) ซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาดำเนินการในเรื่องนี้อย่างจริงจัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ ซึ่งเกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีความยืดหยุ่น เน้นการแข่งขันกับตนเอง

มหาวิทยาลัยจะมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้อย่างไร ???

สิ่งที่ยากที่สุดในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ คือ เราต้องทำให้เจอรบบอยู่ที่ตรงไหน ระบบขับเคลื่อนแล้วทำให้เกิดผลลัพธ์หรือไม่ ผลลัพธ์จะวัดได้ด้วยอะไร และผลลัพธ์จะมีความต่อเนื่องที่แสดงว่าเราเก่งเหนือคนอื่นได้อย่างไร ดังนั้น ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระบบประกันคุณภาพ (QA) จึงไม่เพียงพอที่จะตอบโจทย์ในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ การดำเนินโครงการ EdPEX จึงเกิดขึ้น โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 โครงการนำร่อง 1 ปีครึ่ง : ทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 15 คณะวิชา (ก.ย. 53 - ก.พ. 55)

ระยะที่ 2 ขยายผลในระดับสถาบัน : คณะวิชาที่มีประสบการณ์การนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อยอดโดยได้รับความช่วยเหลือจาก World Bank ในการให้ทุนสนับสนุน และส่งผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศมาช่วย คือ ดร.หลุยส์ คาร์ลิงโก ส่งเสริมให้เตรียมพร้อมสมัคร

โครงการ EdPEX ในปี 2557 ซึ่งการดำเนินงานในระยะที่ 2 นี้ ถ้าทำในระดับคณะจะต้องส่งตัวแทนระดับมหาวิทยาลัยเข้าร่วมรับรู้ เนื่องจากการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX จำเป็นต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในระบบการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยด้วย

ระยะที่ 3 การพัฒนาต่อเนื่องสู่ World Ranking (พ.ศ. 2557-...)

เกณฑ์ EdPEX ออกแบบมาเพื่อช่วยให้สถาบันการศึกษาใช้เป็นแนวทางที่จะบูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการของสถาบัน ซึ่งจะให้ผลลัพธ์ดังนี้

- 1) การจัดการศึกษาที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนของสถาบัน
- 2) การปรับปรุงประสิทธิภาพ และขีดความสามารถโดยรวมของสถาบัน
- 3) การเรียนรู้ระดับสถาบันและระดับบุคคล

เกณฑ์ EdPEX มาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย ซึ่งมาจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของสหรัฐอเมริกา ลักษณะของเกณฑ์ EdPEX เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินองค์กรในภาพรวม อยู่บนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถใช้ประเมินได้ทั้งระดับคณะวิชา และระดับสถาบัน เป็นเกณฑ์ความเป็นเลิศเดียวกันกับระบบอื่นๆ ที่ได้มีการริเริ่มใช้ในภาคส่วนต่างๆ ในประเทศไทย ได้แก่ PMQA (เกณฑ์ประเมินหน่วยงานภาครัฐ), HA (เกณฑ์ประเมินโรงพยาบาล), TQA (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ), SELF (เกณฑ์ประเมินโรงเรียน) เนื้อหาในเกณฑ์ EdPEX เป็นข้อกำหนดของระบบการบริหารจัดการองค์กรในเรื่องหลักๆ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของการจัดการที่เป็นระบบ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สอดแทรกหลักการของการบริหารจัดการที่อยู่บนระบบค่านิยมที่สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร และความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์ EdPEX

- 1) พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศที่เป็นสากล ให้เหมาะกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทย
- 2) ส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี การจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) และดำเนินงานที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาในการก้าวสู่ความเป็นเลิศอย่างก้าวกระโดด
- 3) ส่งเสริม สนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระบบการบริหารจัดการด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ที่สามารถเทียบได้ในระดับสากล

การทำความเข้าใจกับเกณฑ์ EdPEX

- 1) การบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร
- 2) บูรณาการพันธกิจ ระบบงาน กับแนวคิดของการขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ
- 3) การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย เพื่อให้เกิดโอกาสในการพัฒนา
- 4) การเข้าใจบริบท ความสามารถ ความท้าทาย ความได้เปรียบ และสภาพแวดล้อมการแข่งขันในระดับองค์กร
- 5) การบริหารจัดการกระบวนการ และระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) การกำหนดตัวชี้วัดที่จะใช้ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความยั่งยืน (มหาวิทยาลัยควรกำหนดตัวชี้วัดเพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัย 1 ชุด และคณะก็อาจไปกำหนดตัวชี้วัดภายในคณะเพิ่มเติมอีก 1 ชุด ทั้งนี้ การกำหนดจำนวนตัวชี้วัดไม่ควรมีมากเกินไป ควรเป็นตัวชี้วัดในเรื่องที่สำคัญๆ สำหรับตัววัดในระบบ QA เป็นเพียงตัววัดที่บอกความเป็นมาตรฐาน ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดตัววัดของตนเองที่สามารถบอกความเป็นเลิศควบคู่ไปด้วย)

7) การปรับปรุงระบบงานและกระบวนการเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในภาพรวม (เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องขับเคลื่อนโดยใช้กลไกในการกระตุ้น ผลักดัน ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี)

8) การค้นหากระบวนการที่เป็นเลิศ และการจัดการความรู้ขององค์กร

9) การพัฒนาให้รวดเร็วทันกับการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมการแข่งขันภายนอก

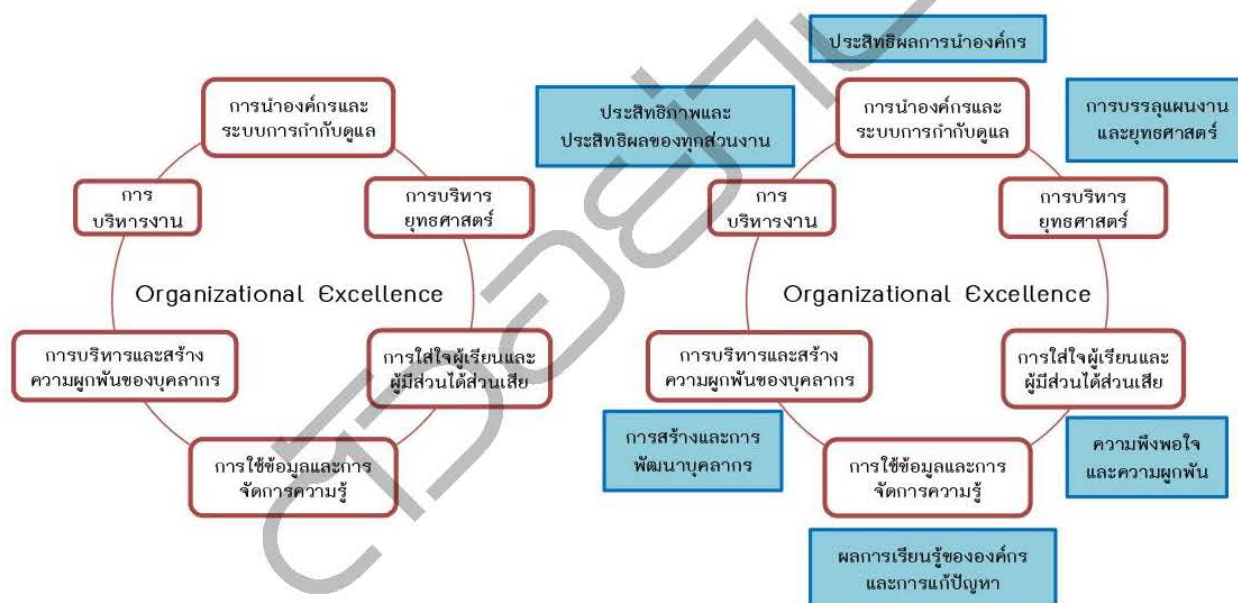
การบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร : มองจากบริบทขององค์กรเป็นหลัก มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 6 หมวด มีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเกณฑ์ถูกพัฒนามาจากค่านิยมความเป็นเลิศ 11 ประการ

- | | |
|---|--|
| 1) การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ | 2) การศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียน |
| 3) การเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล | 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากร และคู่ความร่วมมือ |
| 5) ความคล่องตัว | 6) การมุ่งเน้นอนาคต |
| 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม | 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง |
| 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม | 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า |
| 11) มุมมองเชิงระบบ | |

ค่านิยมชุดนี้คือแนวคิดของเกณฑ์ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และเนื้อหาในเกณฑ์

เรื่องหลักๆ ในการบริหารงาน

นำสู่ผลลัพธ์ขององค์กรในเรื่องที่สำคัญ



ความสำคัญของการใช้เกณฑ์ EdPEx

เป็นเกณฑ์การประเมินองค์กรเพื่อค้นหาว่า องค์กรเข้าใจบริบทของตนเองหรือไม่ ปัจจัยภายใน ปัจจัยสภาวะแวดล้อมการแข่งขันภายนอก การสร้างการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ความเป็นระบบ ความมีประสิทธิผล ผลการดำเนินการขององค์กรที่แข่งขันได้ เป็นต้นแบบ เทียบเคียงได้

โครงสร้างของเกณฑ์ EdPEx ประกอบด้วย

- 1) โครงร่างองค์กร ประกอบด้วย พื้นฐานด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร รวมถึงสภาพแวดล้อมการแข่งขันและความท้าทาย
- 2) หมวดกระบวนการ (หมวด 1 – 6) ดังนี้
 - หมวด 1 การนำองค์กร : วัดประสิทธิผลของการนำ
 - หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ : วัดการบรรลุแผนงานและยุทธศาสตร์
 - หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า : วัดความพึงพอใจ และความผูกพัน (เกี่ยวกับหลักสูตรและกลไกการสนับสนุนการเรียนรู้)

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : วัดผลการเรียนรู้ขององค์กร และการแก้ปัญหา

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร : วัดการสร้างและพัฒนาบุคลากร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ : วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทุกส่วนงาน

3) หมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) ซึ่งจะพิจารณาตั้งแต่คุณภาพหลักสูตร ผลการเรียนรู้ คุณภาพงานวิจัย ประสิทธิภาพระบบงานต่างๆ ผลการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้เรียน การสร้างความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร การเงิน ความเป็นผู้นำ และการสนับสนุนชุมชน

โมเดล EdPEX



คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์ EdPEX

- 1) เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ : ผลลัพธ์ที่สำคัญของสถาบัน 5 ด้าน ดังนี้
 - ผลลัพธ์ด้านกระบวนการและการเรียนรู้ของผู้เรียน
 - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
 - ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
 - ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ และการกำกับดูแลสถาบัน
 - ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการตลาด
- 2) เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการที่เฉพาะเจาะจง และสามารถปรับใช้ได้
- 3) เกณฑ์บูรณาการสาระสำคัญทางการศึกษา
- 4) เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร (มุมมองเชิงระบบ หมายถึง ทุกเรื่องในองค์กรต้องสนับสนุนซึ่งกันและกันและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ โดยมุมมองเชิงระบบส่วนหนึ่งมาจากตัววัด จากกระบวนการ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากรายละเอียดของวิธีการแก้ปัญหาขององค์กร)
- 5) เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

หลักการของความเป็นเลิศ มีส่วนประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) กลยุทธ์การประเมินที่ผ่านการกลั่นกรอง และมีการนำไปปฏิบัติมาแล้วเป็นอย่างดี
- 2) มีการปรับปรุงตัววัด และดัชนีชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินการ โดยเฉพาะผลการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องทุกปี
- 3) แสดงให้เห็นชัดเจนถึงความเป็นผู้นำในด้านผลการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยเปรียบเทียบกับสถาบันซึ่งเทียบเคียงกันได้ และกับเกณฑ์เปรียบเทียบที่เหมาะสม

เนื้อหาในเกณฑ์ EdPEX เป็นคำถามที่องค์กรต้องตอบตัวเองทั้งในบริบทกระบวนการ และการเลือกตัววัด (ไม่ต้องตอบทุกคำถาม แต่ควรเรียนรู้ความหมายและเจตจำนงของคำถามหลักในแต่ละหมวดให้เข้าใจ เพื่อนำไปสร้างการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการให้เกิดขึ้น) คำถามนี้มุ่งให้องค์กรค้นหา และพัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานได้ และนำสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อเนื่อง ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การตรวจประเมินตามแนวทางของ EdPEX จะช่วยให้องค์กรค้นหากระบวนการที่ยังเป็นช่องว่าง (Gap) และนำไปใช้วางแผนพัฒนาต่อไป โดยมีคะแนนการประเมินเต็ม 1,000 คะแนน ซึ่งจะแสดงระดับพัฒนาการขององค์กรจากคะแนนที่ได้ ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร	120
หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	85
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	85
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	90
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	85
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	85
หมวด 7 ผลลัพธ์	450



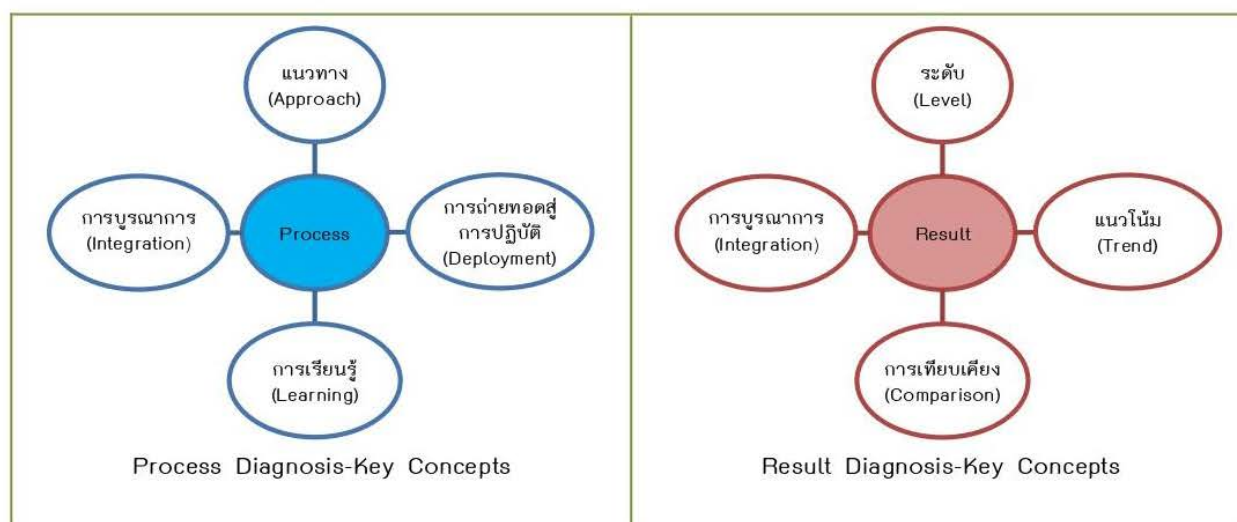
หมวด	กรอบการพิจารณา
1 การนำองค์กร	- ระบบการขึ้นนำองค์กร - การสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง - การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับคนทั้งองค์กร - ระบบการกำกับดูแล - การขึ้นนำสังคม - การสร้างให้สังคมและชุมชนดีขึ้น
2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์	- การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ทิศทาง) ที่สำคัญ - การค้นหาความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร - การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล - การถ่ายทอดยุทธศาสตร์สู่แผนงานและโครงการต่างๆ - การพิจารณาทรัพยากรเพื่อให้ยุทธศาสตร์บรรลุตามแผนงาน
3 การมุ่งเน้นลูกค้า	- การรับฟังและรวบรวมข้อมูลจากผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ - การสร้างหลักสูตรที่ตอบสนองกลุ่มผู้ใช้ - การสร้างกลไกต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลที่ดี - การพัฒนาสัมพันธภาพเพื่อนำไปสู่ความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้า (ทั้งในปัจจุบันและอนาคต) - การแก้ไขข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล
4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	- การใช้ข้อมูลเพื่อการติดตามผล และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ขององค์กร ประสิทธิภาพของการตัดสินใจในทุกระดับ - การค้นหาและขยายผลของ Best Practice - การเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ - การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร - การจัดการระบบ IT ที่มีประสิทธิภาพ - การจัดการระบบ KM ทั่วทั้งองค์กร (เพื่อให้เกิด Knowledge Asset)
5 การมุ่งเน้นบุคลากร	- การบริหารอัตรากำลังและการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถที่ได้ผล - การสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการทำงานที่เกิดสมรรถนะสูง - การดูแลสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ - การสร้างความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร - การประเมินผลและความก้าวหน้าของบุคลากร

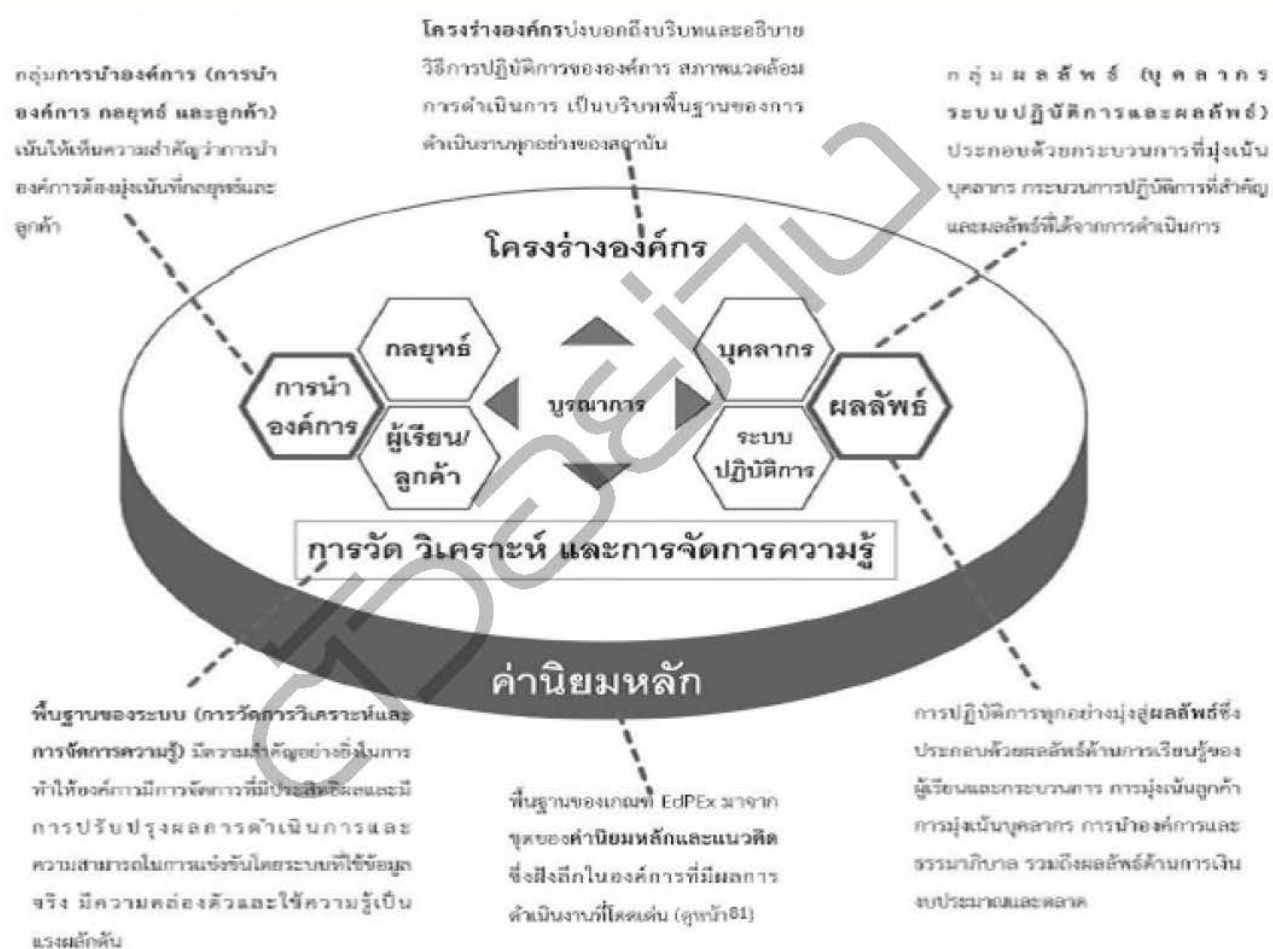
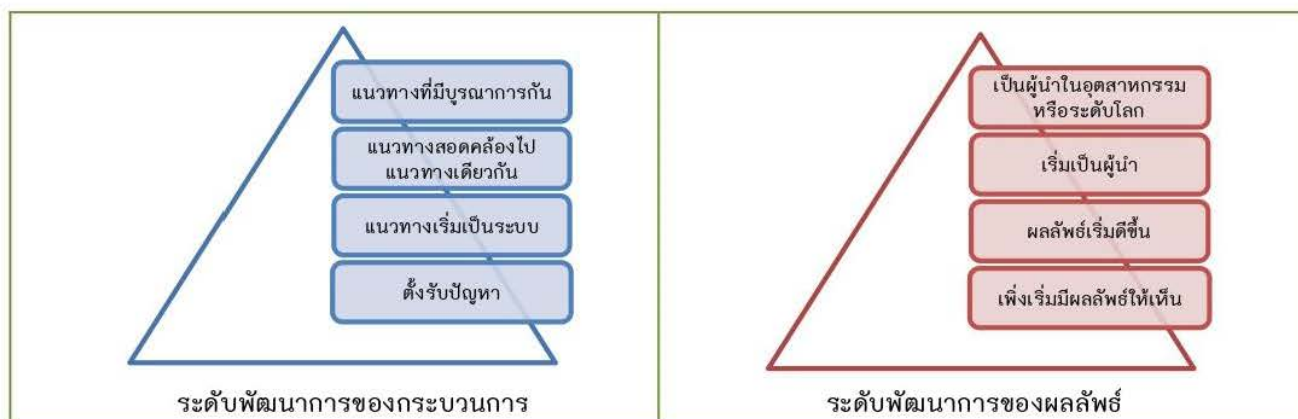
หมวด	กรอบการพิจารณา
6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	- การวางแผนคิดในการออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงานต่างๆ - การบริหารงานในทุกส่วนให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ - การควบคุมและการปรับปรุงงาน - การควบคุมต้นทุนโดยรวมขององค์กร - การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ห่วงโซ่อุปทาน หมายถึง Supplier) - การป้องกันภัยและเตรียมพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติที่อาจเกิด - การจัดการนวัตกรรมขององค์กร
7 ผลลัพธ์	- ตัววัดของผลลัพธ์ที่สำคัญของหลักสูตร งานวิจัย งานบริการ และกระบวนการต่างๆ / ลูกค้า และผู้เรียน / บุคลากร / ผู้นำ และการกำกับดูแล / การเงิน และการตลาด - การปรับปรุงผลลัพธ์ - การเทียบเคียงและการเป็นผู้นำ

กระบวนการตรวจประเมินระดับองค์กร เป็นไปเพื่อสร้างการรับรู้และความร่วมมือระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เป็นการชี้แจงเรื่องสำคัญๆ ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยน รวมถึงจัดทำแผนพัฒนาและลงมือดำเนินการอย่างจริงจัง ซึ่งผลจากการประเมินทำให้ได้รายงานระดับพัฒนาการขององค์กรที่มีการระบุจุดแข็ง และโอกาสการพัฒนาที่สำคัญๆ สามารถนำมาจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาพร้อมทั้งเป้าหมายกำกับแผนพัฒนา ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมที่ชัดเจน ทราบจุดอ่อนหลักที่กระทบองค์กรมากๆ หรือจุดแข็งหลักที่โดดเด่นมากๆ ทำให้สามารถวางแผนขับเคลื่อนได้ดีขึ้น และมีจุดเน้นที่ชัดเจน (Strategic Focus) โดยขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการตรวจประเมินระดับองค์กรเป็นดังนี้

- 1) การรวบรวมข้อมูลที่เป็นบริบทสำคัญขององค์กร
- 2) การรวบรวมข้อมูลแนวทางการดำเนินการขององค์กร
- 3) การวิเคราะห์พัฒนาการของกระบวนการ
- 4) การนำผลการประเมินมาจัดลำดับความสำคัญ
- 5) การจัดทำแผนปรับปรุงองค์กร
- 6) การติดตามความก้าวหน้าของแผนปรับปรุงและประเมินผล

แนวทางการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx การประเมินเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดย EdPex จะประเมินองค์กรแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ประเมินกระบวนการ (หมวด 1-6) และประเมินผลลัพธ์ (หมวด 7) โดยมีแนวทางการประเมิน ดังนี้





แนวข้อสอบความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office

แนวข้อสอบ Microsoft Word

1. Microsoft Word 2010 ถ้าต้องการบันทึกเอกสารเพื่อให้สามารถเปิดใน Word เวอร์ชันก่อนหน้าได้จะบันทึกเป็นแบบใด
 1. บันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ .docx
 2. บันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ .doc
 3. บันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ .dox
 4. บันทึกเอกสารในรูปแบบไฟล์ .dog
2. หากต้องการแก้คำผิดทุกคำ ใน Microsoft Word เพียงครั้งเดียว ต้องไปที่คำสั่งใดบ้าง
 1. Home → Replace
 2. Ctrl + H
 3. F5 → Replace
 4. ถูกทุกข้อ
3. ถ้าต้องการตั้งค่าหน้ากระดาษแบบแนวนอน ไปที่คำสั่งในข้อใด
 1. Page Layout → Orientation → Portrait
 2. Page Layout → Orientation → Landscape
 3. Page Layout → Margins → Portrait
 4. Page Layout → Margins → Landscape
4. การใช้โปรแกรม Microsoft Word การคลิกปุ่ม Ctrl กับปุ่มลูกศรขึ้นบน (↑) มีผลทำงานตรงกับข้อใด
 1. เลื่อนไปท้ายเอกสาร
 2. เลื่อนไปย่อหน้าถัดไป
 3. เลื่อนไปกลางเอกสารในกลุ่มนั้น
 4. เลื่อนไปที่ย่อหน้าก่อนหน้านั้น
5. การใช้โปรแกรม Microsoft Word ข้อใดคือขั้นตอนการแปลงตารางข้อมูลให้แสดงผลแบบไม่มีตาราง และมี
การแบ่งระยะเท่าๆ
 1. เลือกเมนูคำสั่ง Layout → Convert To Text → Tabs
 2. เลือกเมนูคำสั่ง Insert → Table To Text → Tabs
 3. เลือกเมนูคำสั่ง Table → Table To Text → Tabs
 4. เลือกเมนูคำสั่ง Table → Split Table → Table To Text → Tabs
6. ในโปรแกรม Microsoft Word การดำเนินการ Mail Merge หมายถึงข้อใด
 1. การรวบรวมคำสั่งการดำเนินงานที่เกี่ยวกับ E-mail
 2. การจัดส่ง E-mail ภายใต้อำนาจโปรแกรม Microsoft Word
 3. การจัดทำข้อความที่มีเนื้อหาเดียวกัน แตกต่างกันเพียงบางอย่าง
 4. การเชื่อมโยงหรือเปิดข้อมูลจาก File อื่นๆ
7. การปรับปรุงแบบงานข้อมูลประเภทตารางให้เป็นอักษรชนิด Cordia New ต้องใช้ขั้นตอนในข้อใด
 1. คลิกที่กึ่งกลางคอลัมน์ของตาราง → เลือกคำสั่งเปลี่ยนรูปแบบอักษร
 2. คลิกที่มุมขวาล่างของตาราง → เลือกคำสั่งเปลี่ยนรูปแบบอักษร
 3. คลิกที่กึ่งกลางแถวของตาราง → เลือกคำสั่งเปลี่ยนรูปแบบอักษร
 4. คลิกที่มุมซ้ายบนของตาราง → เลือกคำสั่งเปลี่ยนรูปแบบอักษร

-
8. Bring to Front มีความหมายในลักษณะใด
1. นำภาพที่เลือกไปวางไว้หน้าสุด
 2. นำภาพแทรกอยู่ในบรรทัดของข้อความ
 3. นำภาพที่เลือกไว้หลังข้อความ
 4. นำภาพที่เลือกไปไว้หลังสุด
9. การผสานเซลล์ (Merge Cells) นั้นต้องใช้ขั้นตอนการทำงานในข้อเลือกใด
1. คลิกคอลัมน์ที่ต้องการ → คลิกเมาส์ขวา → เลือกคำสั่งผสานเซลล์
 2. ดับเบิ้ลคลิกคอลัมน์ที่ต้องการ → คลิกเมาส์ขวา → เลือกคำสั่งผสานเซลล์
 3. คลิกลากคลุมกลุ่มคอลัมน์ที่ต้องการ → คลิกเมาส์ขวา → เลือกคำสั่งผสานเซลล์
 4. กรอกจำนวนคอลัมน์ที่ต้องการ → คลิกเมาส์ขวา → เลือกคำสั่งผสานเซลล์
10. งานในข้อใดที่ไม่เป็นตัวเลือกให้ใช้งานในส่วนคำสั่ง Margins
1. กำหนดแหล่งกระดาษ
 2. กำหนดระยะขอบกระดาษ
 3. กำหนดระยะเย็บกระดาษ
 4. กำหนดการวางแนวกระดาษ
11. หากนำเอกสารเก่ามาปรับแก้ไขเป็นเอกสารใหม่และต้องการบันทึกเป็นเอกสารชื่อใหม่ ต้องใช้ขั้นตอนข้อใด
1. คำสั่ง File → Save → ชื่องานใหม่
 2. คำสั่ง File → Save as → ชื่องานใหม่
 3. คำสั่ง File → Save all → ชื่องานใหม่
 4. คำสั่ง File → Save document → ชื่องานใหม่
12. กรณีที่เอกสารมีเลขลำดับอัตโนมัติ (เช่น 1, 2, 3) หากต้องการเปลี่ยนลำดับเป็นรูปแบบอื่นต้องใช้คำสั่งใด
1. คำสั่ง Bullets
 2. คำสั่ง Symbols
 3. คำสั่ง Style
 4. คำสั่ง Paragraph
13. Microsoft word มุมมองข้อใดที่แสดงหัวข้อ
1. Outline View
 2. Draft View
 3. Web Layout
 4. Full Screen Reading
14. ข้อใด คือ ความสามารถของโปรแกรม Microsoft Word
1. สามารถแทรกรูปภาพ กราฟ หรือผังองค์กรลงในกระดาษได้
 2. สามารถสร้างตารางลงในเอกสารได้
 3. มีตัวช่วยในการสร้างฟอร์มของจดหมายได้หลายรูปแบบ
 4. ถูกทุกข้อ
15. ถ้าต้องการลบตัวอักษรที่อยู่หลัง Cursor ต้องใช้ปุ่มใด
1. Space Bar
 2. Delete
 3. Backspace

4. Caps Lock
16. เมื่อท่านต้องการแทรกรูปภาพต้องใช้คำสั่งใด
1. Insert > Picture
 2. References > Picture
 3. Insert > Symbol
 3. References > Symbol
17. เมื่อพบว่าในจดหมายเวียน มีการกรอกข้อมูลผิด เช่น สะกดชื่อผู้รับผิดต้องทำอะไร
1. คลิกที่ ไม่รวมผู้รับรายชื่อ
 2. คลิกที่ แก้ไขรายชื่อผู้รับ
 3. คลิกที่ ถัดไป
 4. คลิกที่ ก่อนหน้า
18. ข้อใดกล่าวได้ถูกต้อง
1. เมื่อต้องการตั้งค่าการพิมพ์เอกสารให้กด Ctrl+ P
 2. เมื่อต้องการพิมพ์เอกสารในหน้า 11-17 และ 20 ต้องป้อนตัวเลข 11-17+20
 3. การกั้นหน้ากั้นหลัง หมายถึง การกำหนดรูปแบบการพิมพ์
 4. เมื่อกดเรียกดูเอกสารก่อนพิมพ์ ไม่สามารถแสดงรูปภาพในเอกสารได้
19. ข้อใดกล่าวถูก
1. ระยะ Margins คือ ระยะระหว่างขอบกระดาษกับข้อความในเอกสาร
 2. เมื่อเปลี่ยนขนาดกระดาษจาก A4 เป็น B5 จำนวนหน้าในเอกสารจะเพิ่มมากขึ้น
 3. การสร้างสำเนาเอกสารอัตโนมัติ ใช้ คลิกเมนู File > Option แล้ว คลิกแถบ Save และเลือกเครื่องหมายถูกที่ Save Auto Recover information
 4. ถูกทุกข้อ
20. ถ้าต้องการขึ้นหน้าใหม่ เพราะต้องการขึ้นเรื่องใหม่หรือบทใหม่ต้องทำอะไร
1. กดคีย์ Enter
 2. Insert > Page Break
 3. Insert > Next Page
 4. F11

เฉลย MS – Word

ข้อ 1.	2	ข้อ 6.	3	ข้อ 11.	2	ข้อ 16.	1
ข้อ 2.	4	ข้อ 7.	4	ข้อ 12.	4	ข้อ 17.	2
ข้อ 3.	2	ข้อ 8.	1	ข้อ 13.	1	ข้อ 18.	1
ข้อ 4.	4	ข้อ 9.	3	ข้อ 14.	4	ข้อ 19.	4
ข้อ 5.	1	ข้อ 10.	1	ข้อ 15.	2	ข้อ 20.	2

☑ แนวข้อสอบ Microsoft Excel

1. ในโปรแกรม Excel การพิมพ์วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์โดยอัตโนมัติ สามารถทำได้โดยวิธีใด
 1. พิมพ์วันจันทร์แล้วชี้เมาส์ที่มุมล่างขวาของเซลล์นั้นแล้วลากลงไปอีก 6 ช่อง
 2. พิมพ์วันจันทร์แล้วชี้เมาส์ที่เซลล์นั้นแล้วลากลงไปอีก 6 ช่อง
 3. พิมพ์วันจันทร์แล้วชี้เมาส์ที่มุมล่างขวาของเซลล์นั้นแล้วลากลงไปอีก 5 ช่อง
 4. พิมพ์วันจันทร์แล้วชี้เมาส์ที่กลางเซลล์นั้นแล้วลากลงไปอีก 5 ช่อง
2. สัญลักษณ์ #REF! ที่ปรากฏบนเซลล์เกิดขึ้นเพราะสาเหตุใด
 1. มีการกำหนดชนิดข้อมูลที่ใช้ในสูตรคำนวณผิด
 2. มีการอ้างอิงกลุ่มเซลล์ที่ไม่ถูกต้อง
 3. เซลล์ที่สูตรคำนวณอ้างอิงถูกลบทำให้ Excel หาผลลัพธ์ไม่ได้
 4. มีการอ้างอิงเซลล์ไม่มี
3. การใช้โปรแกรม Microsoft Excel เมื่อพบความผิดพลาด ##### บน Cell ใน Work Sheet ซึ่งภายในเซลล์มีฟังก์ชันคำนวณข้อมูล หากต้องการแก้ไขให้แสดงตัวเลขได้ ต้องใช้วิธีการข้อใด
 1. แก้ไขสูตรที่อยู่ใน cell
 2. ปรับเพิ่มความกว้างของสดมภ์ (Column)
 3. แก้ไขรูปแบบ Font
 4. ปรับเพิ่มความกว้างของแถว (Row)
4. การเลือกใช้ฟังก์ชัน IF ในโปรแกรม Microsoft Excel ทำเพื่ออะไร
 1. คำนวณผลรวมข้อมูล
 2. ค้นหาข้อมูลที่กำหนด
 3. ตรวจสอบเงื่อนไขข้อมูล
 4. คำนวณค่าเฉลี่ยข้อมูล
5. ข้อใดเป็นการบวกใน excel
 1. =SUM(A1:A5)
 2. =D3 * E2
 3. A1 + A3 * A3
 4. =SUM(A1>A5)
6. ถ้าต้องการตรึงแถวข้อมูลจะใช้วิธีการใด
 1. คลิกเมาส์เลือกแถวข้างบนแถวที่ต้องการตรึง แล้วเลือกคำสั่ง Window > Freeze Panes
 2. คลิกเมาส์เลือกแถวข้างใต้แถวที่ต้องการตรึง แล้วเลือกคำสั่ง Window > Freeze Panes
 3. คลิกเมาส์เลือกแถวข้างบนแถวที่ต้องการตรึง แล้วเลือกคำสั่ง Freeze Panes
 4. คลิกเมาส์เลือกแถวข้างใต้แถวที่ต้องการตรึง แล้วเลือกคำสั่ง Freeze Panes
7. ในการใช้โปรแกรม Microsoft Excel หากต้องการกำหนดขอบเขตกลุ่มเซลล์ทำงานแบบไม่ต่อเนื่องจะต้องกดปุ่มใดที่เป็นพิมพ์ค้างไว้ก่อนเลือกกลุ่มเซลล์ถัดไป
 1. ปุ่ม < Page Up >
 2. ปุ่ม < Ctrl >
 3. ปุ่ม < Del >
 4. ปุ่ม < Esc >

8. การเลือกช่วงเซลล์ให้เป็นเซลล์ทำงานในโปรแกรม Microsoft Excel อาจเลือกพร้อมกันได้หลายเซลล์โดยไม่ติดกัน ทำได้ในข้อใด

1. คลิกที่เซลล์แรก ใช้ปุ่มลูกศรไปยังเซลล์ต่อไป
2. คลิกที่เซลล์แรกกดปุ่ม Ctrl ค้างไว้ แล้วคลิกที่เซลล์ต่อไป
3. คลิกที่เซลล์แรก กดปุ่ม Shift ค้างไว้ แล้วคลิกที่เซลล์ต่อไป
4. คลิกเมาส์ที่ช่องว่างด้านบนแถวที่ 1 กับด้านซ้ายของคอลัมน์ A

9. เมื่อเรากดรอกข้อความแล้ว หากต้องการจะขึ้นบรรทัดใหม่ในเซลล์เดิมต้องทำอะไร

1. กด Ctrl + Enter
2. กด Alt + Enter
3. กด Shift + Enter
4. กด Enter

10. การกรอกวันที่ต้องใช้เครื่องหมายใด คั่นกลางระหว่างวัน เดือน ปี

1. /
2. :
3. ,
4. .

11. การจัดรูปแบบถ้าต้องการใส่พื้นหลัง Work Sheet ทำได้ตามข้อใด

1. View > Page Setup > Background
2. Insert > Page Setup > Background
3. Review > Page Setup > Background
4. Pave Layout > Page Setup > Background

12. ข้อใดคือการเลือกเซลล์ทั้งหมดในเวิร์กชีต

1. เลือกเมาส์พอยเตอร์ไปยังส่วนที่หมายเลขแถวและชื่อคอลัมน์มาบรรจบกัน ตรงมุมบนซ้าย แล้วคลิกเมาส์ 1 ครั้ง

2. เลื่อนเมาส์พอยเตอร์ไปยังตำแหน่งของเซลล์แรก แล้วกดปุ่ม ค้างไว้ แล้วเลื่อนเมาส์พอยเตอร์ไปคลิกยังตำแหน่งสุดท้าย แล้วจึงกดปุ่ม

3. Ctrl + Z
4. Ctrl + F

13. การพิมพ์สูตรคำนวณสามารถพิมพ์ลงในช่องใดบ้าง

1. 1 ช่อง คือ ช่องเซลล์ (cells)
2. 2 ช่อง คือ ช่องแถบสูตร (Formula bar) และกล่องชื่อ (Name Box)
3. 2 ช่อง คือ ช่องเซลล์ (cells) กับช่องแถบสูตร Formula bar
4. 3 ช่อง คือ ช่องเซลล์ (cells) ช่องแถบสูตร (Formula bar) และกล่องชื่อ (Name Box)

14. เมื่อเปิดโปรแกรมขึ้นมา Excel จะมีแผ่นงานเริ่มต้นให้เท่าไร

1. 3 แผ่นงาน
2. 4 แผ่นงาน
3. 5 แผ่นงาน
4. 6 แผ่นงาน

15. ข้อใดกล่าวถึงการลบเวิร์กชีทออกจากเวิร์กบุ๊กไม่ถูกต้อง

1. ลบหลายเวิร์กชีทติดกัน ให้กดคีย์ Alt ค้างไว้แล้วคลิกเลือกที่ละเวิร์กชีท
2. ลบหลายเวิร์กชีทที่ไม่ติดกัน ให้กดคีย์ Ctrl ค้างไว้แล้วคลิกเลือกเวิร์กชีทที่ต้องการ
3. ถ้าจะลบทุกเวิร์กชีทให้คลิกขวาที่เวิร์กชีทใดก็ได้ แล้วเลือก Select All Sheets
4. ถูกทุกข้อ

	C	D	E	F
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

16. จากรูป พื้นที่ที่ถูกเลือกคือข้อใดต่อไปนี้

1. E11 : D14
2. E14 : D11
3. 11D : 14E
4. D11 : E14

	A
1	2/8/2008
2	2/9/2008
3	
4	

17. เทคนิคการก๊อปปี้วันที่ให้มีการกรอกข้อมูลวันที่ใหม่อัตโนมัติตั้งรูป เซลล์ A3 จะมีข้อมูลดังนี้ข้อใด

1. 3/10/200
2. 3/09/2008
3. 2/09/2549
4. 2/10/2008

18. การกำหนดรูปแบบข้อมูลเลขบัตรประชาชน 13 หลัก ให้เป็นเลขอารบิก ต้องกำหนดที่ใด อย่างไร

1. Home > Cell > Tab Number > Special > Identification Number
2. Home > Cell > Tab Number > Custom > Identification Number
3. Home > Cell > Tab Number > Number > Identification Number
4. Home > Cell > Tab Number > Scientific > Identification Number

19. การกำหนดพื้นที่การพิมพ์เอกสาร ต้องใช้เมนูใด

1. Page Layout > Print Preview
2. Page Layout > Page Setup
3. Page Layout > Print Area
4. Page Layout > Print

20. ข้อใดไม่ใช่วิธีการแก้ไขข้อความในโปรแกรม Excel

1. คลิกที่เซลล์ที่จะแก้ไข แล้วกดปุ่ม F2 ที่คีย์บอร์ดจะเป็นการแก้ไขในโหมด Edit
2. ดับเบิลคลิกตรงที่เซลล์ที่จะแก้ไขแล้วเลื่อนเคอร์เซอร์ไปแก้ไขข้อมูลภายในเซลล์ได้
3. คลิกตรงที่เซลล์ที่จะแก้ไขแล้วดูที่แถบสูตร แล้วคลิกเมาส์ที่แถบสูตรเลยเพื่อแก้ไขข้อมูล
4. คลิกที่แถบรูปแบบตัวอักษรแล้วแก้ไขข้อความที่พิมพ์ผิด

21. การพิมพ์ซ้ำแถวบนเพื่อเป็นหัวตาราง ต้องใช้เมนูใด
1. Page Layout > Page Setup > Page
 2. Page Layout > Page Setup > Margin > Header
 3. Page Layout > Page Setup > Header/Footer > Custom Header
 4. Page Layout > Page Setup > Sheet > Row to repeat at top
22. เมื่อต้องการแสดงคอลัมน์ที่ซ่อนไว้ เช่น ซ่อนคอลัมน์ D มีวิธีการตามข้อใด
1. คลิกขวาที่แถบชื่อคอลัมน์ C > เลือกยกเลิกการซ่อน
 2. ลากทึบที่คอลัมน์ C > คลิกขวา > คลิกยกเลิกการซ่อน
 3. ลากทึบที่คอลัมน์ E > คลิกขวา > คลิกยกเลิกการซ่อน
 4. ลากทึบที่คอลัมน์ C และ E > คลิกขวา > คลิกยกเลิกการซ่อน
23. ถ้าสั่งให้โปรแกรม Excel คำนวณเลขตามสูตร $= 3 + 4 * 5$ จะได้ผลลัพธ์ตามข้อใด
1. 60
 2. 23
 3. 27
 4. 35
24. IF, FALSE, AND, NOT, OR, TRUE เป็นฟังก์ชันประเภทใด
1. ฟังก์ชันเกี่ยวกับการเงิน
 2. ฟังก์ชันแบบตรรกะ
 3. ฟังก์ชันวันที่และเวลา
 4. ฟังก์ชันข้อความ
25. ฟังก์ชันใดที่ใช้ในการคำนวณเกรด
1. Lookup
 2. COUNT
 3. IF
 4. COUNTIF

เฉลย MS – Excel

ข้อ 1.	1	ข้อ 6.	2	ข้อ 11.	4	ข้อ 16.	4	ข้อ 21.	4
ข้อ 2.	3	ข้อ 7.	2	ข้อ 12.	1	ข้อ 17.	4	ข้อ 22.	4
ข้อ 3.	2	ข้อ 8.	2	ข้อ 13.	3	ข้อ 18.	1	ข้อ 23.	2
ข้อ 4.	3	ข้อ 9.	2	ข้อ 14.	1	ข้อ 19.	3	ข้อ 24.	2
ข้อ 5.	1	ข้อ 10.	1	ข้อ 15.	1	ข้อ 20.	4	ข้อ 25.	3

๓ แนวข้อสอบ Microsoft PowerPoint

1. ในโปรแกรม Microsoft PowerPoint หากเลือกคำสั่ง Slide Show → Custom Slide Show หมายถึงการดำเนินการใด
 1. การนำเสนอภาพนิ่งแบบกำหนดเอง
 2. การใช้เสียงบรรยายประกอบงานที่นำเสนอ
 3. การนำเสนอผ่านเว็บไซต์
 4. การสร้างภาพเคลื่อนไหว
2. ข้อใดไม่ใช่คำสั่งสำหรับจัดลำดับของชิ้นงาน (Object) ในการใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint
 1. Send to Front
 2. Send to Back
 3. Bring to Front
 4. Bring Forward
3. วิธีการเปลี่ยนหน้าสไลด์ระหว่างการนำเสนอให้ Slide Show ข้อใดไม่ถูกต้องในการใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint
 1. คลิกที่คำสั่ง Insert
 2. กดปุ่ม Page up หรือ Page Down บนคีย์บอร์ด
 3. เลื่อนที่ล้อของเมาส์
 4. คลิกเมาส์ซ้ายที่หน้าสไลด์
4. ข้อใดคือขั้นตอนการคัดลอก (Copy) สไลด์ที่ไม่ถูกต้องในการใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint
 1. ที่แท้ Slide → คลิกเมาส์ขวาที่สไลด์ที่ต้องการ → เลือกคำสั่ง Copy
 2. ที่แท้ Outline → คลิกเมาส์ขวาที่สไลด์ที่ต้องการ → เลือกคำสั่ง Copy
 3. ที่แท้ Slide Sorter → คลิกเมาส์ขวาที่สไลด์ที่ต้องการ → เลือกคำสั่ง Copy
 4. คลิกเมาส์ซ้ายที่คำสั่ง Insert → คลิกเมาส์ซ้ายที่คำสั่ง Copy
5. Normal View (มุมมองปกติ) แบ่งพื้นที่ทำงานออกเป็นกี่ส่วน
 1. 1 ส่วน
 2. 2 ส่วน
 3. 3 ส่วน
 4. 4 ส่วน
6. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับมุมมอง Slide Sorter View
 1. จะแสดงภาพตัวอย่างขนาดเล็กของสไลด์
 2. จะแสดงภาพตัวอย่างของสไลด์ก่อนที่จะทำการพิมพ์
 3. จะแสดงภาพตัวอย่างขนาดใหญ่ของสไลด์
 4. ไม่มีข้อใดถูก
7. ขณะที่มีการแสดงสไลด์เต็มหน้าจออยู่ หากต้องการเปลี่ยนฉายสไลด์แผ่นถัดไปต้องทำอย่างไร
 1. คลิกเมาส์
 2. กดคีย์ Enter
 3. คลิกบนพื้นที่ว่าง
 4. ข้อ 1. และ 2. ถูก

8. การลบแผ่นสไลด์สามารถทำได้โดยวิธีใด
1. คลิกขวาบนแผ่นสไลด์ แล้วเลือกคำสั่ง Delete Slide
 2. กดคีย์ Delete
 3. ใช้ปุ่ม Cut
 4. ถูกทุกข้อ
9. Slide Master คืออะไร
1. ต้นแบบที่ใช้ในการสร้างพื้นหลัง
 2. ต้นแบบที่ใช้ในการออกแบบงานนำเสนอ
 3. ต้นแบบที่ใช้ในการสร้างสไลด์
 4. ต้นแบบที่ใช้ในการแทรกรูปภาพ
10. หากต้องการเปลี่ยนขนาดสไลด์จะต้องดำเนินการตามข้อใดเป็นขั้นตอนแรก
1. เลือกขนาดของพื้นที่พิมพ์
 2. Design > Page Setup
 3. ใช้ปุ่ม Minimize
 4. View > Slide Show
11. ข้อใดเป็นวิธีการคัดลอกสไลด์ ในโปรแกรม Microsoft PowerPoint
1. คลิกแท็บ Slide > Ctrl + C > Ctrl + V
 2. คลิกแท็บ Slide > คลิกเมาส์ขวาที่สไลด์ที่ต้องการคัดลอก > Duplicate Slide
 3. คลิกแท็บ Design > Page Setup > New Slide
 4. ข้อ 1. และ 2. ถูก
12. การส่งฉายสไลด์สามารถทำได้โดยวิธีใด
1. ใช้คำสั่ง Slide Show > Start Slide Show
 2. คลิกปุ่ม Slide Show
 3. กด F5
 4. ถูกทุกข้อ
13. ข้อใดเป็นวิธีเพิ่มสไลด์ (Slide) หน้าใหม่ในโปรแกรม Microsoft PowerPoint
1. คลิกแท็บ Home > New Slide
 2. กดปุ่ม Ctrl + M
 3. คลิกแท็บ Design > New Slide
 4. ข้อ 1. และ 2. ถูก
14. ข้อใดเป็นการเปลี่ยนพื้นหลังสไลด์ ในโปรแกรม Microsoft PowerPoint
1. คลิกขวาบนพื้นสไลด์แล้วเลือก Format Background > เลือก Fill
 2. คลิกแท็บ Design > เลือก ลักษณะพื้นหลัง (Background Styles) > แล้วเลือกสีที่ต้องการ
 3. คลิกแท็บ Design > เลือก ลักษณะพื้นหลัง (Background Styles) > แล้วเลือกจัดรูปแบบพื้นหลัง (Format Background)
 4. ถูกทุกข้อ
15. ข้อใดกล่าวผิด เกี่ยวกับการพิมพ์เอกสารเป็น PowerPoint
1. สามารถสั่งพิมพ์เอกสารโดยไม่ต้องพิมพ์พื้นหลัง
 2. สามารถสั่งพิมพ์โดยเลือกพิมพ์ ได้ 2 แบบ คือ แบบสี และแบบขาวดำ
 3. สามารถจัดพิมพ์เล็กลงบนกระดาษได้

4. สามารถกำหนดได้ว่าในกระดาษหนึ่งแผ่นจะประกอบไปด้วยสไลด์กี่แผ่น
16. ข้อไม่ใช่ขั้นตอนของการใส่ลูกเล่นให้กับข้อความหรือออบเจ็ค
1. คลิกบนออบเจ็ค แล้วเลือก Add Animation
 2. คลิกบนออบเจ็ค แล้วเลือก More Effect
 3. คลิกบนออบเจ็ค แล้วเลือก Animation
 4. คลิกบนออบเจ็ค แล้วเลือก Background
17. ถ้าต้องการลบเอฟเฟคต์ใดออกต้องทำอะไร
1. คลิกเลือกเลขลำดับของเอฟเฟคต์ที่จะยกเลิก แล้วกดปุ่ม Delete
 2. คลิกบนออบเจ็คที่จะยกเลิก แล้วกดปุ่ม Delete
 3. คลิกเอฟเฟคต์ แล้วกดปุ่ม End
 4. ถูกทุกข้อ
18. การใส่ลูกเล่นขณะเปลี่ยนแผ่นสไลด์ สามารถทำโดยขั้นตอนใด
1. คลิก View > Slide Sorter View > Transitions > เลือก Slide ที่ต้องการ > เลือก Effect
 2. คลิก Transition > เลือก Slide ที่ต้องการ > เลือก Effect
 3. คลิก Animation > เลือก Slide ที่ต้องการ > เลือก Effect
 4. ข้อ 1. และ 2. ถูก
19. ข้อใดกล่าวถูกต้อง เกี่ยวกับการเลื่อนสไลด์ขณะทำการนำเสนอ
1. เมื่อคลิกเมาส์ด้านซ้าย หรือ ด้านขวา 1 ครั้ง สไลด์จะเปลี่ยนไป 1 ลำดับ
 2. กด <N> และ <P> ในการเลื่อนสไลด์ไปข้างหน้าและย้อนกลับ
 3. การยกเลิกการนำเสนอให้กดปุ่ม Shift + <->
 4. การกระโดดไปยังแผ่นสไลด์ที่ต้องการให้กดตัวเลขของหน้าสไลด์ที่ต้องการ แล้วกด <Space bar>
20. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการใส่ไฟล์เสียงในสไลด์
1. เริ่มต้นคลิกเมนู Insert > Audio
 2. ไฟล์เสียงที่ใช้นิยม คือ ไฟล์ MP3 และ WMA เนื่องจากเป็นไฟล์ขนาดเล็กแต่ให้คุณภาพเสียงใกล้เคียงกับต้นฉบับ
 3. ในโปรแกรมนำเสนอสามารถใส่ไฟล์เสียงที่เป็นเพลง, ภาพยนตร์และเสียง แต่ไม่สามารถใช้เสียงที่อัดประกอบสไลด์ได้
 4. สามารถปรับระดับเสียงและซ่อนไอคอนลำโพงได้
21. หากเราต้องการสั่งพิมพ์เอกสารประกอบการบรรยายจากสไลด์จะต้องดำเนินการตามข้อใดเป็นอันดับแรก
1. เลือกคำสั่ง File
 2. เลือกคำสั่ง Insert
 3. เลือกคำสั่ง Tools
 4. ถูกทุกข้อ

ตัวอย่างการตอบ: “ตอนเรียนมหาวิทยาลัย ดิฉันชอบศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานรัฐศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ และจิตวิทยา และศึกษาข้อมูลในบทเรียนก่อนจะถึงชั่วโมงเรียน จึงได้เกรดเฉลี่ยที่น่าพึงพอใจและได้เกียรตินิยมอันดับ 1 เหรียญทอง คณะครุศาสตรบัณฑิตค่ะ”

3.ตามความเข้าใจของคุณ คิดว่าตำแหน่งนี้ต้องรับผิดชอบงานอะไรบ้าง

ตอบให้สั้นและกระชับได้ใจความ แต่สิ่งสำคัญต้องมั่นใจว่าเข้าใจจริงๆ ถ้าไม่แน่ใจส่วนไหนไม่ต้องกลัวที่จะถาม อาจตั้งคำถามกลับในทำนองว่า เข้าใจตำแหน่งงาน แต่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับข้อมูลมากนัก อยากให้ช่วยอธิบายให้เข้าใจในเบื้องต้น ไม่ควรทำเป็นรู้ถ้าไม่รู้ เพราะถ้าตอบผิด นั้นหมายความว่า คุณไม่ได้ทำการบ้านมา และอาจเป็นการแสดงให้เห็นว่าคุณไม่ได้ให้ความสนใจกับงานนี้มากพอ

ตัวอย่างคำตอบ: “ในการเข้ารับงานราชการครู ดิฉันต้องดูแลเด็กๆ ในห้องเรียน และจัดเตรียมการเรียนการสอน แต่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับรายละเอียดเฉพาะของเนื้อหาที่ต้องสอนเด็กๆ อยากให้ช่วยอธิบายให้เข้าใจในเบื้องต้นได้ไหมค่ะ”

การสอบสัมภาษณ์งานราชการ คุณต้องเตรียมเอกสารให้พร้อม หากตอนสมัครคุณยื่นไว้ไม่ครบ เขาเปิดโอกาสให้คุณสอบในส่วนข้อเขียนก่อนได้ และต้องยื่นเอกสารที่เหลือเพิ่มเติมก่อนถึงวันสัมภาษณ์ ซึ่งเอกสารที่ต้องเตรียมในการเข้าทำงานราชการ มีดังนี้

- 1.บัตรประจำตัวผู้สอบ
2. บัตรประชาชน (ตัวจริง) พร้อมสำเนาบัตรประชาชน
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
- 4.ปริญญาบัตร หรือวุฒิปัตร และทรานสคริป ฉบับภาษาไทย
- 5.หนังสือจดทะเบียนสมรส , หนังสือจดทะเบียนหย่า (ถ้ามี)
6. หนังสือเปลี่ยนชื่อ-สกุล (ถ้ามี)
7. หนังสือรับรองตรวจสุขภาพ (ใบรับรองแพทย์)
8. ใบสำคัญทางทหาร (ถ้ามี)
9. ใบเฉพาะวิชาชีพ สำหรับบางตำแหน่ง เช่น การศึกษา ได้แก่ ใบประกอบวิชาชีพครู, วิศวกร ได้แก่ ใบอนุญาตวิชาชีพวิศวกรรม

ในวันสอบสัมภาษณ์งานราชการ ต้องแต่งกายให้เรียบร้อย ทรงผม เล็บมือต้องสะอาด ผู้ชายควรสวมเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ ผูกเนคไท ส่วนผู้หญิงควรนุ่งกระโปรงคลุมเข่าหรือเหนือเข่าขึ้นมาไม่เกิน 1 นิ้ว สวมเสื้อเชิ้ต เสื้อแฟชั่น ทรงสุภาพและใส่สูทด้วยก็ได้ ไม่ควรใส่เสื้อรัดรูปหรือเสื้อที่โชว์แขน แลงดการย้อมสีผมทอนสว่าง

เทคนิคดังกล่าวเป็นพื้นฐานที่ต้องเตรียมตัวให้พร้อม นอกจากนี้คุณก็ต้องศึกษาลักษณะงานราชการในตำแหน่งที่สมัคร พร้อมทำความเข้าใจและหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่จะเข้าทำงานให้มากที่สุดด้วย รับรองว่าการเตรียมตัวและเตรียมคำตอบของคุณจะต้องโดนใจและมัดใจกรรมการได้แน่นอน