



ข้อสอบครูตทคอม ชุดที่ 59

1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ใช้เทคนิคในการบริหารแบบใดบ้าง

- ก. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement)
- ข. การเทียบงาน (Benchmarking)
- ค. การวางแผนองค์การและแผนกลยุทธ์ (Corporate and Strategic Planning)
- ง. ถูกทุกข้อ

2. ข้อใดที่ไม่ใช่ลักษณะขององค์การที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

- ก. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม
- ข. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงาน/โครงการต่างๆ พิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก
- ค. การตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง
- ง. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันในการทำงานที่สร้างสรรค์

3. ความสำคัญของการวางแผนองค์การและการวางแผนกลยุทธ์ คือข้อใด

- ก. เป็นการกำหนดกรอบการทำงานที่กว้างไกลให้แก่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ข. ทำหน้าที่เป็นตัวประสานระหว่างวัตถุประสงค์ระดับสูงขององค์การกับเป้าหมายองค์การในระดับปฏิบัติ
- ค. ใช้ประสานแผนงานระดับกรม กระทรวงให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- ง. ถูกทุกข้อ

4. เทคนิค " การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement)" ประกอบด้วย

- ก. การกำหนดเป้าหมายและการเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ข. ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ
- ค. การปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การ การจัดสรรงบประมาณและการให้แรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ด้วย
- ง. การตัดสินใจที่ดีของผู้บริหารเพื่อให้การปฏิบัติงานโครงการบรรลุผลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สอดคล้องความคาดหวังของประชาชน

5. เทคนิค " การเทียบงาน (Benchmarking)" หมายถึง

- ก. การหาองค์การที่ปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในสาขาเดียวกับองค์การที่เราทำอยู่
- ข. การเปรียบเทียบผลงานและกระบวนการทำงานกับวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด(Best Practice)
- ค. การหาทางปรับปรุงกระบวนการงานให้ดีขึ้นและสามารถเทียบได้กับผลการปฏิบัติงานขององค์การที่เป็นเทียบ
- ง. ถูกทุกข้อ

6. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ก. การเข้าถึง/สะดวกในการไปรับบริการ
- ข. ความไม่ยุ่งยาก /ง่ายต่อความเข้าใจ
- ค. การให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและปลอดภัย
- ง. ถูกทุกข้อ

7. ข้อใด คือตัวอย่างการติดตามผลการปฏิบัติงาน (Performance Monitoring)

- ก. การสำรวจจำนวนผู้ใช้บริการ
- ข. การสังเกตผลการให้บริการ
- ค. การสังเกตความรู้สึกของผู้รับบริการ
- ง. ถูกทุกข้อ

8. ประโยชน์ของการติดตามผลการปฏิบัติงาน

- ก. ช่วยทำให้ผลผลิตที่ต้องการมีความชัดเจนขึ้น
- ข. ช่วยในการจัดทำและแสดงเหตุผลในการประเมินผล
- ค. ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือขององค์การและทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ
- ง. ช่วยในการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่โครงการและผู้บริหาร

9. ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ที่มักใช้ในระบบการวัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการภาครัฐ ได้แก่

- ก. จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา
- ข. จำนวนแพทย์พยาบาลในโรงพยาบาล
- ค. ค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา
- ง. เวลาเฉลี่ยในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย

10. ตัวชี้วัดผลผลิต (Output Indicators) ได้แก่

- ก. จำนวนครูผู้สอนระดับประถมศึกษาของโรงเรียน
- ข. ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักเรียนประถมศึกษา
- ค. จำนวนนักเรียนประถมศึกษาที่สอบได้เลื่อนชั้น
- ง. เกณฑ์เฉลี่ยของนักเรียนประถมทั้งหมด

11. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) ได้แก่

- ก. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตรประชาชน
- ข. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการทำบัตรประชาชน
- ค. จำนวนผู้มาใช้บริการทำบัตรประชาชน
- ง. เวลาเฉลี่ยในการให้บริการทำบัตรประชาชน

12. ตัวชี้วัดประสิทธิผลและความคุ้มค่า (Efficiency and Cost-effectiveness Indicator) ได้แก่

- ก. ค่าใช้จ่ายต่อหัวของเกษตรกรผู้เข้าอบรม
- ข. จำนวนเกษตรกรผู้เข้ารับการอบรม
- ค. จำนวนวิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรมเกษตรกร
- ง. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตของเกษตรกร

13. เงื่อนไขความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ขึ้นกับ

- ก. ผู้บริหารมีความรู้ในการวางแผนกลยุทธ์ และการวัดผลการปฏิบัติงาน
- ข. การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน
- ค. ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน
- ง. ถูกทุกข้อ

14. การปรับเปลี่ยนสู่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของประเทศไทย

- ก. สร้างความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมจากหน่วยงานที่มุ่งควบคุมเป็นองค์กรที่มุ่งลูกค้าเพิ่มขึ้น (Customer - Oriented)
- ข. การประกาศสัญญาประชาคม (Citizen's Charter)
- ค. การปฏิรูปมาตรฐานการบริการ (Service Standard Reforms)
- ง. ถูกทุกข้อ

15. วิธีการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของประเทศไทย

- ก. การใช้แผนกลยุทธ์และแผนดำเนินการประสานคนและกิจกรรมให้มุ่งสู่เป้าหมาย
- ข. การใช้ผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชน
- ค. การให้ความคล่องตัวในการบริหารทรัพยากรและสิ่งจูงใจแก่ผู้บริหาร
- ง. ถูกทุกข้อ

16. ข้อใด คือ เหตุผลที่ถูกต้องที่สุดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ความสนใจการบริการประชาชนของรัฐมากขึ้น

- ก. เพราะประชาชนเป็นกลุ่มประชากรที่มากที่สุดของประเทศ
- ข. เพราะมีกฎหมายกำหนดให้ภาครัฐต้องบริการประชาชน
- ค. เพราะจุดประสงค์ของหน่วยงานภาครัฐคือความพึงพอใจของประชาชน
- ง. เพราะต้องการสร้างความมั่นคงแห่งรัฐ ความอยู่ดีกินดี ความเรียบร้อยของสังคม

17. ข้อใดข้อใดคือความคาดหวังของรัฐบาลที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ

- ก. ให้เป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพและการให้บริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ
- ข. ให้เป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชนและสังคม
- ค. ให้เป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ
- ง. ให้เป็นหน่วยงานที่เป็นกลไกหรือเครื่องมือสำคัญในการบริหารภาครัฐ

18. หากหน่วยงานรัฐต้องปรับปรุงการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนจะต้องดำเนินการในเรื่องใด

- ก. การปรับปรุงวิธีการทำงาน

- ข. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
- ค. การปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ง. ถูกทุกข้อ

19. มิติสำคัญที่ประชาชนคาดหวังจะได้รับจากบริการของรัฐ

- ก. ความรวดเร็ว ความสะดวก การมีส่วนร่วมกับประชาชน
- ข. ความมีอุดมการณ์ของข้าราชการ การเป็นที่พึ่งของประชาชน ความเสมอภาค
- ค. ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วมกับประชาชน ความรวดเร็ว
- ง. ความเสมอภาค ความรวดเร็ว และความเป็นธรรม

20. ปัญหาที่ประชาชนประสบมากที่สุด เมื่อไปใช้บริการจากหน่วยงานรัฐ

- ก. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
- ข. การได้รับบริการที่ล่าช้า ต้องรอนาน
- ค. ขั้นตอนการให้บริการมีมากและซ้ำซ้อน
- ง. เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสะดวก หรือคำแนะนำ

21. มิติของการบริการของรัฐ จากแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีหลากหลายแตกต่างกันไป ได้แก่

- ก. การเป็นผู้จัดให้มี ดูแลให้มี
- ข. กำกับ ดูแล ส่งเสริมสนับสนุน
- ค. การคุ้มครองและพัฒนา
- ง. ถูกทุกข้อ

22. รัฐบาลได้กำหนดให้มีปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เริ่มตั้งแต่เมื่อใด

- ก. ปี พ.ศ. 2539
- ข. ปี พ.ศ. 2540
- ค. ปี พ.ศ. 2542
- ง. ปี พ.ศ. 2545

23. การสร้างคุณภาพให้บริการประชาชนของรัฐ

- ก. ปรับปรุงระบบวิธีทำงาน
- ข. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมสถานที่ทำงาน
- ค. ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ง. ถูกทุกข้อ

24. หลักการที่สำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

- ก. เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิด
- ข. ให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความโปร่งใสตรวจสอบได้
- ค. ปรับปรุงการบริการของรัฐโดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ
- ง. ถูกทุกข้อ

25. ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติการให้บริการ หรือภาพสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) ได้แก่

- ก. ข้าราชการผู้ให้บริการทุกระดับต้องได้รับการสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรมวิธีการทำงานให้เน้นความสำคัญของประชาชน
- ข. การมีกลยุทธ์การบริการเพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย ยึดหลักพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างจริงจัง
- ค. การมีระบบงานให้บริการประชาชนเป็นเรื่องเรียบง่ายประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการ
- ง. ถูกทุกข้อ

26. แผนการพัฒนาการบริการมีขั้นตอนและวิธีการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการที่ประชาชนประทับใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด ข้อใดไม่ใช่ขั้นตอนที่ถูกต้อง

- ก. ผู้บริหารระดับสูงมีเจตนาอันแรงกล้าในการบริการ
- ข. มีโครงการสร้างจิตสำนึกการให้บริการที่ดีและการพัฒนาความสามารถในการให้บริการต่อไป
- ค. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- ง. รณรงค์สร้างปลูกฝังวัฒนธรรมในการบริการขององค์กร

27. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2535 ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในการให้

ประชาชนอย่างดี มีประสิทธิภาพ ข้อใดไม่ถูกต้อง

- ก. มาตรา 92 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งราชการได้
- ข. มาตรา 94 การดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างร้ายแรง ไม่เป็นความผิดวินัย
- ค. มาตรา 95 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์ อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน
- ง. มาตรา 99 ให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีมูลเหตุที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย

28. เมื่อประชาชนโทรศัพท์มาขอข้อมูล ต่อผิดแผนก ต่อผิดคน ไม่รู้ว่าเรื่องนี้ควรถามใครดี คำตอบทางโทรศัพท์ควรจะบอกว่า

- ก. "ขอโทษค่ะ คุณโทรมาผิดคนแล้ว โทรมาใหม่นะคะ"
- ข. "เสียใจค่ะ ไม่ใช่แค่เดี๋ยวจะโอนสายให้ค่ะ รอสักครู่"
- ค. "ไม่เป็นไรค่ะ ดิฉันจะโอนสายให้ค่ะ แต่บอกชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของคุณไว้ก่อนเพื่อสายหลุดจะได้โทรกลับ"
- ง. " วันหลังค่อยโทรมาใหม่นะคะ เขาชื่อแอดค่ะ"

29. ข้อความในข้อใดต่อไปนี้ไม่ถูกต้อง

- ก. การจัดทำ PSO เป็นการยกระดับมาตรฐานของภาครัฐราชการทั้งระบบและเป็นแนวคิดพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประเทศไทย
- ข. การจัดทำ PSO. มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาครัฐราชการทั้งระบบและเน้นให้ทุกหน่วยงานภาครัฐ พัฒนามาตรฐานของผลลัพธ์โดยเน้นถึงผลประโยชน์ของชาติเป็นที่ตั้ง
- ค. การจัดทำ PSO จะทำให้ระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ง. การจัดทำ PSO มุ่งเน้นคุณภาพในการให้บริการเฉพาะบางส่วนของหน่วยงานที่เป็นภาพย่อย

30. ข้อใดไม่ใช่ระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ

- ก. ระบบข้อมูล ระบบสื่อสาร ระบบการตัดสินใจ
- ข. ระบบการพัฒนาบุคคล ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล ระบบการมีส่วนร่วม
- ค. ระบบการบริการภาคเอกชน ราชการ ระบบความโปร่งใส ระบบความคุ้มค่า
- ง. ระบบการประเมินผล ระบบการคาดคะเน แก้ไขวิกฤต ระบบวัฒนธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

หน้าแรก

หน้าเมนูข้อสอบ

ดูเฉลย

ทำข้อสอบชุดต่อไป