

คู่มือเตรียมสอบ

พนักงานบริหารงานทั่วไป

การเคหะแห่งชาติ

# สารบัญ

หน้า

วิชาความรู้ความสามารถทั่วไป	
<b>วิชาความรู้ความสามารถทั่วไป</b>	<b>1</b>
<b>แนวข้อสอบ วิชาความรู้ความสามารถทั่วไป</b>	<b>1</b>
- ความรู้ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม	1
- ความถนัดทางเชาว์ปัญญา (Aptitude Test)	8
- ความรู้ทางด้านการใช้ภาษาไทย	36
- ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ	49
วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง	
<b>วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง</b>	<b>65</b>
<b>วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง</b>	<b>65</b>
- การจัดทำแผนปฏิบัติการ	65
- การจัดทำงบประมาณ	71
- การเบิกจ่ายเงิน	74
- การจัดทำ/รวบรวม และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (IPA)	84
- แผนการบริหารความเสี่ยงหรือการควบคุมภายในของหน่วยงาน	86
- งานด้านธุรการ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-doc) ของหน่วยงาน	
- เบิกจ่ายพัสดุ ควบคุมบัญชีครุภัณฑ์ และการจัดทำรายงานประจำปี	90
- งานด้านเลขานุการ และงานประชุม	104
- งานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงาน	117
<b>แนวข้อสอบ วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (อัตรีย์)</b>	<b>122</b>
<b>แนวข้อสอบ วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (ปรณีย์)</b>	<b>137</b>



## แนวข้อสอบ วิชาความรู้ความสามารถทั่วไป

### ☞ ความรู้ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2564 ให้ไว้ ณ เมื่อใด
  1. วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  2. วันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  3. วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  4. วันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  
2. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2564 ประกาศลงราชกิจจานุเบกษาเมื่อใด
  1. วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  2. วันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  3. วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  4. วันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
  
3. สภาผู้แทนราษฎรประกอบด้วยสมาชิกจำนวนกี่คนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
  1. จำนวน 500 คน มาจากการเลือกตั้งแบบแบ่งเขต 400 คน และมาจากการเลือกตั้งแบบบัญชีรายชื่อ 100 คน
  2. จำนวน 500 คน มาจากการเลือกตั้งแบบแบ่งเขต 350 คน และมาจากการเลือกตั้งแบบบัญชีรายชื่อ 150 คน
  3. จำนวน 500 คน มาจากการเลือกตั้งแบบแบ่งเขต 250 คน และมาจากการเลือกตั้งแบบบัญชีรายชื่อ 250 คน
  4. จำนวน 600 คน มาจากการเลือกตั้งแบบแบ่งเขต 400 คน และมาจากการเลือกตั้งแบบบัญชีรายชื่อ 200 คน

## ☞ ความถนัดทางเชาว์ปัญญา (Aptitude Test)

1. ค่าเฉลี่ย 11, 13, 18 และ  $3X$  มีค่าเท่ากับ 15 แล้ว  $X$  มีค่าเท่ากับเท่าใด
  1. 2
  2. 4
  3. 6
  4. 8
  
2. ชายคนหนึ่งรับจ้างทำงานพิเศษ ได้ค่าจ้างชั่วโมงละ 50 บาท เป็นเวลา 6 วัน โดยได้รับค่าจ้างทั้งหมด 2,850 บาท ในแต่ละวัน เขาจะต้องทำงานเพิ่มขึ้นวันละ 1 ชั่วโมง ตามลำดับ อยากทราบว่า ในวันสุดท้าย เขาจะต้องทำงานทั้งหมดกี่ชั่วโมง
  1. 12
  2. 10
  3. 9
  4. 7
  
3. นาย A ขับรถระยะทาง 300 กิโลเมตร ช่วง 100 กิโลเมตรแรกขับด้วยความเร็ว 50 กิโลเมตร/ชั่วโมง ช่วง 100 กิโลเมตรต่อมาขับด้วยความเร็ว 100 กิโลเมตร/ชั่วโมง และช่วง 100 กิโลเมตรสุดท้ายขับด้วยความเร็ว 50 กิโลเมตร/ชั่วโมง จงหาว่านาย A ขับรถด้วยอัตราเร็วเท่าไร
  1. 40
  2. 50
  3. 60
  4. 70
  
4. สินค้าชิ้นนี้ ปีนี้ราคา 250,000 บาท ซึ่งลดลงจากราคาเมื่อปีที่แล้วร้อยละ 45 สินค้าชิ้นนี้เมื่อปีที่แล้วราคาเท่าไร
  1. 362,000
  2. 384,615
  3. 454,545
  4. 555,555

## เฉลยคำตอบ ความถนัดทางเชาว์ปัญญา (Aptitude Test)

ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ
1	3	12	1	23	1	34	1	45	1
2	1	13	4	24	2	35	2	46	3
3	3	14	3	25	1	36	2	47	4
4	3	15	4	26	3	37	3	48	3
5	3	16	2	27	4	38	1	49	1
6	1	17	3	28	2	39	4	50	3
7	4	18	4	29	2	40	4	51	2
8	3	19	3	30	4	41	1	52	3
9	3	20	3	31	4	42	3	53	3
10	3	21	3	32	3	43	4	54	2
11	2	22	4	33	1	44	2	55	1

### 1. เฉลยข้อ 3. 6

เหตุผล จากโจทย์ ค่าเฉลี่ย 9, 13, 18, และ  $3X$  เท่ากับ 15 แล้ว  $X$  มีค่าเท่าใด

$$\begin{aligned}
 \text{วิธีคิด} \quad & \frac{11+13+18+3X}{4} = 15 \\
 & 42+3X = 4 \times 15 \\
 & 3X = 60-42 \\
 & X = 18 \div 3 \\
 & X = 6
 \end{aligned}$$

ดังนั้น คำตอบคือ  $X = 6$

### 2. เฉลยข้อ 1. 12

เหตุผล วิธีคิด

วันที่ 1(ชม.)	วันที่ 2(ชม.)	วันที่ 3(ชม.)	วันที่ 4(ชม.)	วันที่ 5(ชม.)	วันที่ 6(ชม.)	รวม(ชม.)	รวม(ชม.) $\times 50$
1	2	3	4	5	6	21	1050
2	3	4	5	6	7	27	1350
3	4	5	6	7	8	33	1650
4	5	6	7	8	9	39	1950
5	6	7	8	9	10	45	2250
6	7	8	9	10	11	51	2550

## ☞ ความรู้ทางการใช้ภาษาไทย

1. **ไอ้อกเรามีกรรมทำไฉน** **จึงจะได้แนบชิดขนิษฐา**  
**คำที่ขีดเส้นใต้อ่านอย่างไรจึงจะไพเราะ**
  1. อ่านทอดเสียงแล้วปล่อยให้หางเสียงผวนขึ้นจมุก
  2. อ่านครั้นเสียงให้น้ำเสียงติดขัดสะท้อนอารมณ์
  3. อ่านเปลี่ยนเสียงจากเสียงต่ำขึ้นไปเสียงสูง
  4. อ่านหลบเสียงจากเสียงสูงลงไปเสียงต่ำ
  
2. **ข้อใดอ่านจังหวะวรรคตอนได้ถูกต้อง**

1. ทั้งองค์/ฐานรานร้าวจึง/แก้แฉก	เฉยอแยกยอด/ทรุดก็/หลุดหัก
2. โอ้เจตีย์/ที่สร้างยัง/ร้าง/รัก	เสียดายนัก/นิกน่าน้ำตา/กระเด็น
3. กระนั้นหรือ/ชื่อเสียง/เกียรติยศ	จะมีหมด/ลวงหน้า/พันตาเห็น
4. เป็นผู้ดีมี/มากแล้ว/ยากเย็น	คิดก็เป็น/อนิจจังเสีย/ทั้งนั้น
  
3. **ยูงทองร้องกะโด้งโห่งดั่ง** **เพียงซ้องกลองระฆัง**  
**แต่รสังข์กังสดาลขานเสียง**  
**คำประพันธ์ข้างต้นต้องอ่านตามข้อใด**

1. ยูงทองร้อง/กะโด้งโห่งดั่ง แต่รสังข์/กังสดาลขานเสียง//	เพียงซ้อง/กลองระฆัง//
2. ยูงทอง/ร้องกะโด้งโห่งดั่ง แต่รสังข์/กังสดาล/ขานเสียง//	เพียงซ้อง/กลอง/ระฆัง//
3. ยูงทอง/ร้องกะโด้งโห่งดั่ง แต่รสังข์/กังสดาลขานเสียง//	เพียงซ้อง/กลองระฆัง//
4. ยูงทอง/ร้องกะโด้งโห่งดั่ง แต่รสังข์/กังสดาล/ขานเสียง//	เพียงซ้อง/กลองระฆัง//

## ☞ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ

**Instruction: Select the most appropriate choice for each item.**

**At the restaurant**

Waitress : Good evening, sir. Are you ready to order?

Customer : Hmm.... (1) \_\_\_\_\_ what is today's special?

Waitress : Today we have Herbed Butter Tenderloin Steak, sir.

Customer : Oh, yes! (2) \_\_\_\_\_ I'll take it, please.

Waitress : Alright. How would you like that cooked?

Customer : (3) \_\_\_\_\_ I would like it medium, please.

Waitress : And what about sides?

Customer : (4) \_\_\_\_\_ Mashed potatoes and grilled tomatoes.

Waitress : Okay. And what would you like to drink, sir?

Customer : A glass of red wine, please.

Waitress : Alright, (5) \_\_\_\_\_

Customer : Thank you!

**1. (please use conversation above)**

1. what is today's special?
2. may I have water, please?
3. no, thanks.
4. a table for two, please.

**2. (please use conversation above)**

1. Do you have any others?
2. That's not a good idea.
3. Wait a minute, please.
4. I'll take it, please.

## เฉลยคำตอบ ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ

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

### 1. เฉลยข้อ

1. what is today's special?

เหตุผล

(please use conversation above)

1. what is today's special? = (รายการอาหาร)พิเศษของวันนี้คืออะไร
2. may I have water, please? = ขอน้ำเปล่าหน่อย
3. no, thanks. = ไม่ ขอขอบคุณ
4. a table for two, please. = ขอโต๊ะสำหรับสองคน

สังเกตประโยคถัดมา Today we have Herbed Butter Tenderloin steak, sir.  
= วันนี้เรามี Herbed Butter Tenderloin Steak

### 2. เฉลยข้อ

4. I'll take it, please.

เหตุผล

(please use conversation above)

1. Do you have any others? = มีอย่างอื่นไหม
2. That's not a good idea. = นั่นไม่ใช่ความคิดที่ดี
3. Wait a minute, please. = กรุณารอสักครู่
4. I'll take it, please = ฉันจะรับมัน

สังเกต Oh, yes! แสดงว่าคล้อยตามคำแนะนำของพนักงานเสิร์ฟ

### 3. เฉลยข้อ

3. I would like it medium, please.

เหตุผล

(please use conversation above)

1. As quickly as possible. = เร็ว (ที่สุด) เท่าที่จะเป็นไปได้
2. By the chef, please. = โดยเชฟ
3. I would like it medium, please. = ฉันต้องการสุกปานกลาง
4. In the kitchen, please. = ในครัว



## วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง

### การจัดทำแผนปฏิบัติการ

การจัดทำแผนปฏิบัติการหรือที่เรียกกันว่า Action Plan เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่คนทำงานมักจะละเลยไม่ยอมทำ หรือทำแบบขอไปที ปัญหาเกิดจากหลายคนรู้จัก Action Plan และเข้าใจไม่เท่ากัน ไม่รู้ว่าแผนปฏิบัติการที่เขาจัดทำกันอย่างไร มีแบบฟอร์มหรือไม่ มีหัวข้ออะไรบ้าง จะตรวจสอบได้อย่างไรว่าเราทำถูกต้องและถูกใจผู้บริหาร เสนอไปก็ไม่เคยถูกใจ แต่ผู้บริหารก็ไม่เคยบอกเราว่าจะทำอะไร บอกแค่เพียงว่าแผนที่เราเสนอไปนั้นเป็นแผนการทำงานธรรมดาไม่ใช่ Action Plan และที่สำคัญกว่านั้นก็คือ มักพูดถึง Plan แล้วนิ่ง หรือนำไปใช้เหมือนกันแต่เป็นเพียงการทำตามแผนที่เขียนไว้ว่าจะทำอะไรบ้าง (เพื่อสรุปว่าได้ทำตามแผนแล้ว) ส่วนผลของแผนจะเป็นอย่างไรก็ค่อยได้รับความสนใจจากคนทำงานมากนัก แผนปฏิบัติการของบางหน่วยงานถ้าดูย้อนหลังไปสักสองสามปีจะพบว่าแผนปฏิบัติการจะคล้ายๆกัน เปลี่ยนแค่ชื่อแผนเท่านั้น (เพราะแผนเก่ายังไม่ได้ทำเลยนำมาปิดฝุ่นเสียใหม่) มีบางหน่วยงานแทนจะทำแผน แล้วดำเนินการ (Plan แล้ว Action) กลับทำสลับกันคือดำเนินการก่อนแล้วค่อยกลับมาเขียนแผนที่หลัง (Action แล้ว Plan) เพื่อนำเสนอผลงานตอนสิ้นปี เนื่องจากสิ่งที่ Plan ไว้เดิมไม่ได้ทำ แต่สิ่งที่ทำในระหว่างปีนั้นไม่ได้ Plan ไว้ล่วงหน้า

การจัดทำแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาสั้นเพียงสัปดาห์เดียว บางหน่วยงานใช้เวลาเพียงชั่วโมงครึ่งเดียวทำแผนปฏิบัติการ ดังนั้น ปัญหาการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ยังมีปัญหาอุปสรรคหลายอย่างที่ทำให้การวางแผนขาดประสิทธิภาพและไม่เกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติที่แท้จริง เพื่อให้คนทำงาน(ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน) ในองค์กรต่างๆ มีแนวทางในการจัดทำแผนที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และร่วมกันทำ(มากกว่าสั่งให้ทำและคอยจับผิด) สำหรับแนวคิดและแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการดังนี้

#### แนวคิดของการจัดทำแผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการ คือ เครื่องค้ำประกันว่าเป้าหมายในการทำงานในแต่ละปีมีโอกาสบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ พุดต่างๆคือเป็นสิ่งยืนยันว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นมีความเป็นไปได้ เพราะมีแผนงานรองรับที่ชัดเจน และถ้าแผนปฏิบัติการดำเนินการได้สำเร็จก็จะส่งผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน แผนปฏิบัติการคือผลของการแปลงความคิดในการจะทำการสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในหัวคนทำงานให้ออกมาอยู่ในกระดาษหรือไฟล์คอมพิวเตอร์ที่ผ่านกระบวนการในการกลั่นกรองแล้วว่ามีความเป็นไปได้ และสอดคล้องกับเป้าหมายในการทำงานที่กำหนดไว้

## การเบิกจ่ายเงิน

### กระบวนการเบิกจ่ายเงิน

#### ๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำกระบวนการเบิกจ่ายเงิน จะปฏิบัติงานในด้านการเบิกจ่ายเงินในระบบ ในระบบ GFMS Terminal โดยจะกล่าวถึงการเบิกจ่ายเงินตามใบสำคัญคู่จ่าย ซึ่งมีลักษณะการ เบิกจ่าย ๒ ประเภทคือ

๑. การเบิกจ่ายเงินโดยผ่านส่วนราชการ กองคลังจะเป็นผู้ดำเนินการเบิกจ่ายเงิน ให้กับบุคคลภายในกรมฯ เช่น การเบิกจ่ายเงินสัญญาอิมเงิน, เงินงบกลางคำรักษาพยาบาล, ค่า การศึกษาบุตร ค่าใช้จ่ายตามใบสำคัญคู่จ่ายซึ่งขอเบิกได้จ่ายเงินไปก่อน และให้กับเจ้าหน้าที่ที่มียอด การเบิกจ่ายต่ำกว่า ๕,๐๐๐.- บาท

๒. การเบิกจ่ายเงินโดยกรมบัญชีกลางจ่ายตรงเจ้าหน้าที่ การเบิกจ่ายเงินประเภทนี้ จะเบิกเงินตามใบสำคัญคู่จ่ายซึ่งผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการจัดทำ PO ในระบบ GFMS และกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้โอนเงินเข้าบัญชีให้กับเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งกองคลังจะทำหน้าที่ในการเบิกเพียง อย่างเดียว

ในการจัดทำคู่มือกระบวนการเบิกจ่ายเงินนี้ มีวัตถุประสงค์คือ

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์ ที่ แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้าง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้ มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๓. เพื่อให้บุคลากรของกรมพัฒนาที่ดิน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจ และใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเบิกจ่ายเงิน

## แผนการบริหารความเสี่ยงหรือการควบคุมภายในของหน่วยงาน

### การบริหารความเสี่ยง

การเคหะแห่งชาติ (กคช.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีภารกิจสำคัญเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นการกิจสำคัญในการสร้างความมั่นคงแก่ประชาชนทั่วประเทศ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลในประเทศกลุ่มอาเซียนสังเกตเห็นว่าให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยเนื่องจากเป็นประเด็นสำคัญต่อความมั่นคงในชีวิตของประชาชน หากพิจารณาในบริบทระดับโลกจะพบว่าได้มีการจัดตั้งประเด็นเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนโดย United Nations หรือ Sustainable development Goal (By 2030, ensure access for all to adequate, safe and affordable housing and basic services and upgrade slums , Proportion of urban population living in slums, informal settlements or inadequate housing) ตั้งจุดสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและการทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ในราคาที่เหมาะสมสามารถเป็นเจ้าของได้ โดยประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่องค์กรต้องบรรลุ และจะต้องวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบรัดกุมเพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อเป้าหมายที่สำคัญ โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับระบบการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานสากล COSO ERM เพื่อให้มั่นใจว่าทุกความเสี่ยงที่ตั้งขึ้นเป็นความเสี่ยงในลักษณะเชิงรุกมีการพิจารณาโอกาสที่สำคัญขององค์กรควบคู่ไปกับประเด็นความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานอื่นนอกจากนี้ยังมีการกำหนดกรอบนโยบายการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงการเคหะแห่งชาติ คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจให้คำแนะนำ มีการระบุความเสี่ยงการประเมินระดับความเสี่ยงผ่านมุมมองของโอกาสและผลกระทบตลอดจนติดตามรายงานผลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นประจำตามมาตรฐาน พร้อมทั้งได้พิจารณาปัจจัยความไม่แน่นอนอันส่งผลมาจากวิกฤตสุขภาพในกรณีโรคระบาดจากเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 และความเสี่ยงอื่นซึ่งอาจปะทุในอนาคตด้วย

แผนการบริหารความเสี่ยงองค์กร ประจำปี 2564 ได้จัดทำขึ้นโดยการประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางมาตรฐานสากล ISO 31000 : Risk Management ร่วมกับ Committee of Sponsoring of the Treadway Commission (COSO : 2017) โดยบูรณาการให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การเคหะแห่งชาติ ปี 2560-2570 (ฉบับปรับปรุงปี 2563) ซึ่งพิจารณาความเสี่ยงครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับเพื่อให้เกิดมุมมองในการพัฒนาและวิเคราะห์แนวทางในการบริหารความเสี่ยงทั้งเชิงรุกและเชิงรับ รวมทั้งได้ทบทวนปรับปรุงให้สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติครอบคลุมทั้งด้านการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง 3 ระดับ (3 Line of Defense) ประกอบด้วย 1) First Line of Defense ได้แก่อนายงานเจ้าของความ

# งานด้านธุรการ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-doc) ของหน่วยงาน เบิกจ่ายพัสดุ ควบคุมบัญชีครุภัณฑ์ และการจัดทำรายงานประจำปี

## งานธุรการ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร (งานสารบรรณเป็นส่วนหนึ่งงานธุรการ) ในสำนักงาน ควรดำเนินการ ดังนี้

1. ให้กลุ่มอำนวยการเป็นศูนย์กลางการบริหารงานเอกสารราชการ เพราะกลุ่มอำนวยการจะเป็นศูนย์กลางของหนังสือราชการทุกเรื่อง ในหน่วยงานของกลุ่มต่าง ๆ ควรมีผู้รับผิดชอบหนังสือราชการ
  2. จัดให้มีการฝึกอบรมผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ ในเรื่องเทคนิคการปฏิบัติในเรื่อง การรับ – ส่ง การจัดทำ การเก็บรักษา การยืม การทำลายหนังสือราชการ
  3. กลุ่มอำนวยการเป็นศูนย์ประสานงานด้านหนังสือราชการ งานธุรการของกลุ่มงาน ทุกกลุ่ม
  4. ควรใช้ระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินการจะเกิดความรวดเร็ว ตรวจสอบได้ง่าย
  5. ควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- ขึ้น การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงานมีรายละเอียดกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

### 1. การรับ - ส่ง หนังสือราชการ

การรับ - ส่ง หนังสือราชการ เป็นเรื่องความรวดเร็ว ถูกต้อง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ควรจัดระบบการรับส่งที่ทันสมัย ปลอดภัย การใช้ระบบ E-mail หรือการใช้คอมพิวเตอร์ สนับสนุนการดำเนินการ แต่ยึดหลักการระบบที่ทันสมัย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดกำลังคน มีหลักฐานการดำเนินงานที่ต้องจำแนกความเร่งด่วน ตรวจสอบได้ การรับ - ส่ง หนังสือราชการ ถ้าจะดี ควรดำเนินการ ดังนี้

1. การออกแบบการรับส่ง ให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงาน ของหน่วยงาน หรือสถานศึกษา
2. การจัดระบบ E-mail E-office E-filling สนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงาน เพราะรวดเร็ว
3. รับ - ส่ง ตามระบบที่ออกแบบไว้
4. ประเมินผลการทำงาน เป็นระยะเพื่อพัฒนาระบบงาน

### 2. การทำหนังสือราชการ

การทำหนังสือราชการ หมายความว่า การคิด ร่าง แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ผู้จัดทำหนังสือราชการ ต้องคิด ทำไปทำมา (ความจำเป็น) ใครใช้เอกสารนั้น อะไร (ควรใช้เอกสารประเภทใด จดหมายราชการบันทึกข้อความ) อย่างไร (วิธีการจัดส่งที่เหมาะสม) ที่ไหน (ส่งไปที่ใด เพื่อปฏิบัติงาน หรือหลักฐาน) เมื่อใด (จัดทำเสร็จเมื่อใด) การทำหนังสือราชการแต่ละเรื่อง ควรมีหลักยึดในการทำ

## งานด้านเลขานุการ และงานประชุม

### งานด้านเลขานุการ

#### ความหมายของคำว่า “เลขานุการ”

คำว่า “เลขานุการ” ในความหมายหรือนิยามตามความเข้าใจของคนทั่ว ๆ ไปไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะหมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งทีใกล้ชิด ทำหน้าที่สารพัดอำนาจความสะดวกพร้อมประสานงาน และติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งยังทำภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง

“เลขานุการ” เป็นคำสนธิที่มาจากคำว่า เลข + อนุการ ซึ่งมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ดังนี้

เลขฯ แปลว่า ลาย รอยเขียน ตัวอักษร การเขียน งามดั่งเขียน

อนุการ แปลว่า การทำตาม การเอาอย่าง

และได้ให้ความหมายของคำว่า “เลขานุการ” ไว้ว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรืออื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

ในภาษาอังกฤษ คำว่าเลขานุการ คือ Secretary ที่มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Secretum” หรือ “Secret” ซึ่งแปลว่าความลับ ดังนั้น ผู้ที่ประกอบอาชีพเลขานุการจึงเป็นผู้ที่รู้ความลับ และควรรักษาความลับไว้เป็นอย่างดี นอกจากนี้คำว่า Secretary ยังมีความหมาย ตามตัวพยัญชนะดังนี้ (ปรารมภ์ นพคุณ, 2540 : 2-3)

S = Sense	คือ	ความมีสามัญสำนึก รู้จักรับผิดชอบว่าสิ่งใดควรทำและไม่ควรทำ มีการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด อีกทั้งยังไม่ใช่ผู้ทำงานโดยปราศจากความยับยั้งชั่งใจ
E = Efficiency	คือ	ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและจะแสดงให้เห็นถึงสมรรถภาพของงานด้วย
C = Curage	คือ	ความมุมานะ ความกล้า และกล้าที่จะทำงานโดยไม่กลัวว่าจะเกิดความผิดซึ่งขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคลนั้น แล้วงานก็จะสำเร็จสมความมุ่งหมาย
R = Responsibility	คือ	ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานนั้น ๆ เอง และต้องรับผิดชอบด้วย
E = Energy	คือ	การมีกำลังใจและสุขภาพดีในการทำงาน โดยปกติแล้วในการทำงานอาจต้องพบกับความเหน็ดเหนื่อยบ้าง แต่เลขานุการต้องรู้จักการผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาให้ถูกต้อง เพื่อร่างกายจะได้รับการพักผ่อนบ้างตามสมควร

## แนวข้อสอบ วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (อัตรีย์)

### ★ ข้อ 1. จงอธิบายขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ

#### ☑ แนวคำตอบ

#### ✍ ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ

เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผมจึงขอแนะนำเสนอขั้นตอนในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นข้อๆ ดังนี้

#### 1. วิเคราะห์ความจำเป็นของการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan Needs)

ความจำเป็นในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละหน่วยงาน มาจากแหล่ง ๆ ต่างดังนี้

- **แผนปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ประจำปีขององค์กร**

โดยทั่วไปแล้ว เวลาองค์กรกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์มักจะมีการจัดทำแผนงาน/โครงการรองรับอยู่แล้ว และแผนงานเหล่านี้ก็จะถูกส่งไปเป็นแผนปฏิบัติการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนการออกสินค้าใหม่ มักจะเป็นแผนปฏิบัติการของฝ่ายการตลาดและฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลผลิตภัณฑ์ แผนการจัดทำระบบติดตามการจัดส่งสินค้าโดยใช้ไอที มักจะเป็นแผนปฏิบัติการขององค์กรที่รับผิดชอบโดยหน่วยงานไอที

- **เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร**

แผนปฏิบัติการบางอย่างไม่ได้มาจากแผนขององค์กร แต่เกิดจากเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เช่น แผนปฏิบัติการของฝ่ายทรัพยากรบุคคลเรื่องการพัฒนาทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาจเกิดจากเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเรื่องการขยายตลาดหรือเปิดสาขาในต่างประเทศ

- **เป้าหมายประจำปีของหน่วยงานอื่น**

แหล่งที่มาที่สำคัญอีกแหล่งหนึ่งของความจำเป็นในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีคือ การขอการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้เขาสามารถบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในการทำงานของปีนั้น ๆ ได้ เช่น ฝ่ายขายต้องการให้ฝ่ายไอทีสนับสนุนเรื่องการจัดทำระบบฐานข้อมูลของลูกค้า ดังนั้น แผนปฏิบัติการด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลของลูกค้าของฝ่ายขาย จึงกลายมาเป็นที่มาของแผนปฏิบัติการประจำปีของฝ่ายไอที

- **เป้าหมายของหน่วยงานตัวเอง**

คนส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับที่มาในแหล่งนี้ คือจัดทำแผนปฏิบัติการขึ้นมารองรับเป้าหมายการทำงานประจำปีของหน่วยงานตัวเองที่ได้รับมาหรือกำหนดขึ้นมา

## แนวข้อสอบ วิชาความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (ปรนัย)

1. ข้อใด **มิใช่** หลักการที่สำคัญในการบริหารค่าตอบแทนการทำงาน
  1. ความยุติธรรม
  2. ความสามารถของบุคคล
  3. ความพึงพอใจ
  4. มีแผนและโครงสร้างที่แน่นอน
2. การบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันเป็นอย่างไร
  1. ยึดกฎระเบียบเป็นที่ตั้ง
  2. มุ่งเน้นงานธุรการบุคคลและยึดติดกับกิจกรรมที่ทำ
  3. จัดโครงสร้างการบริหารโดยยึดกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก
  4. ถูกทุกข้อ
3. ข้อใด **มิใช่** กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
  1. วางแผนกำลังคน
  2. การเลื่อนตำแหน่ง
  3. การให้รางวัล
  4. การบรรจุแต่งตั้ง
4. ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหารคือ
  1. คน
  2. เงิน
  3. วัสดุสิ่งของ
  4. วิธีการจัดการ
5. เป้าหมายที่ดีที่สุดในการบริหารงานบุคคลคือข้อใด
  1. การมอบหมายงานให้บุคลากรทำอย่างมีประสิทธิภาพ
  2. การสรรหาคนดีมาปฏิบัติงานกับองค์กร
  3. การพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม
  4. การได้คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมมาปฏิบัติงานและรักษาคนเหล่านั้นไว้ตลอดไป