

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน
2. แบบประเมินความเหมาะสมของร่างหลักสูตรฝึกอบรม
3. แบบประเมินความสอดคล้องของร่างหลักสูตรฝึกอบรม
4. แบบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน
5. แบบประเมินความสอดคล้องแบบทดสอบวัดความรู้ ความเข้าใจงานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ประถมศึกษาปิงกาฬ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปิงกาฬ”

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรการ

ตอนที่ 2 ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน (งานธุรการ) 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 ส่วนข้อคิดเห็นอื่นๆ เป็นส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลสามารถเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติม นอกเหนือจากส่วนที่ปรากฏในแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวธิดาภรณ์ ละม้ายศรี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา นวัตกรรมการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์
ในการปฏิบัติ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 21-30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรการ

() 1-5 ปี () 6-10 ปี () 11-15 ปี () 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

คำชี้แจง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน
ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก มาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก น้อยที่สุด

สมรรถนะหลัก	ความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1.1 บทบาทและหน้าที่งานธุรการ					
1.2 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ					
1.3 ภาระงานธุรการ					
1.4 แนวทางปฏิบัติงานสารบรรณและงานธุรการ					
2. การบริการที่ดี					
2.1 เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ					
2.2 ลักษณะของการให้บริการที่ดี					
2.3 การสร้างความประทับใจ					
2.4 หลักการและทัศนคติของผู้รับผิดชอบงานธุรการ					
3. การส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ					
3.1 ความรู้เชิงเทคนิค หรือการจัดการ					
3.2 แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น					
3.3 การใช้ความรู้ในงาน					
3.4 สอนความรู้ในงานให้กับบุคคลอื่นๆ ด้วย					
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
4.1 ความสำคัญของคุณธรรมจริยธรรม					
4.2 คุณธรรมในการทำงาน					
4.3 จริยธรรมในการทำงาน					
4.4 ค่านิยมสร้างสรรค์					

สมรรถนะหลัก	ความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. การทำงานเป็นทีม					
5.1 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม					
5.2 ปรับเปลี่ยนความคิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม					
5.3 วิธีการลดความขัดแย้งและสร้างความสามัคคี					
5.4 ปัญหาของงานกับการทำงานเป็นทีม					

ตอนที่ 3 ส่วนข้อคิดเห็นอื่นๆ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่
ธุรการโรงเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ
ของผู้เชี่ยวชาญ

นางสาวธิดาภรณ์ ละม้ายศรี
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
โทร. 087-213-5254

แบบตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรม
ประกอบการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

คำชี้แจง

แบบประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ “ท่าน” ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของหลักสูตร และความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินหลักสูตร โดยขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และขอความกรุณาเขียนข้อแสดงความคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้แบบประเมิน มีดังนี้

1. แบบตรวจสอบความเหมาะสมของร่างหลักสูตรฝึกอบรม
2. แบบประเมินความสอดคล้องของร่างหลักสูตรฝึกอบรม
3. แบบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน
4. แบบประเมินความสอดคล้องแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจงานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการก่อนและหลังการฝึกอบรม

**แบบตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้อง
ของร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน
ของผู้เชี่ยวชาญ**

แบบประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ “ท่าน” ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องในแบบประเมิน ซึ่งมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของร่างหลักสูตร

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องของร่างหลักสูตร

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของร่างหลักสูตร

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมของร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ในองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเหมาะสม

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โดยประเมินจาก					
1.1 ความชัดเจนของจุดมุ่งหมายหลักสูตรฝึกอบรม					
1.2 ความเป็นไปได้					
1.3 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรเหมาะสมกับผู้เข้าอบรม					
2. เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม โดยประเมินจาก					
2.1 เนื้อหาของหลักสูตรในการนำไปปฏิบัติจริง					

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2 การจัดลำดับเนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
2.3 การกำหนดเนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
3. กิจกรรมการฝึกอบรม โดยประเมินจาก					
3.1 กิจกรรมการฝึกอบรมและขั้นตอนการฝึกอบรม เป็นไปได้ที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร					
3.2 ความเหมาะสมของกิจกรรม					
3.3 ความน่าสนใจของกิจกรรม					
3.4 การนำไปฝึกอบรมได้จริง					
4. สื่อประกอบการฝึกอบรม โดยประเมินจาก					
4.1 ความเหมาะสมของสื่อกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย การเรียนรู้					
4.2 ช่วยให้การจัดกิจกรรมบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้					
5. การวัดและประเมินผล โดยประเมินจาก					
5.1 ความเหมาะสมของการวัดและประเมินผลในแต่ละ หน่วยการเรียนรู้					
5.2 ความเป็นไปได้ในการประเมินผล					
6. ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องของร่างหลักสูตร

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมในองค์ประกอบต่อไปนี้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในระดับความสอดคล้องตามความคิดเห็นของท่าน ตามความหมายดังนี้

+1 หมายถึง สอดคล้องกัน

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกัน

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับโครงสร้างเนื้อหาของหลักสูตร				
2	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับกิจกรรมการฝึกอบรม				
3	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมของหลักสูตรแต่ละหน่วยการเรียนรู้				
4	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับสื่อประกอบการฝึกอบรม				
5	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับการวัดและประเมินผล				
6	เนื้อหาของหลักสูตรกับกิจกรรมการฝึกอบรม				
7	เนื้อหาของหลักสูตรกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในหน่วยการเรียนรู้				
8	เนื้อหาของหลักสูตรกับสื่อการฝึกอบรม				
9	เนื้อหาของหลักสูตรกับการวัดประเมินผล				
10	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในหน่วยการเรียนรู้กับกิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม				
11	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในหน่วยการเรียนรู้กับสื่อ				
12	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในหน่วยการเรียนรู้กับการวัดและประเมินผล				
13	กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในหน่วยการเรียนรู้กับสื่อ				
14	กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในหน่วยการเรียนรู้กับการวัดและประเมินผล				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน

วันที่ เดือน พ.ศ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบประเมินความสอดคล้อง
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ที่มีต่อหลักสูตร
ฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

คำชี้แจง

ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาข้อคำถาม ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมของหลักสูตรและ ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องประเมินตามความคิดเห็นของท่านตามความหมาย ดังนี้

- +1 หมายถึง สอดคล้องกัน
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
 -1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกัน

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1	ด้านความรู้ความเข้าใจ				
	1.1 ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>ก่อน</u> การอบรม				
	1.2 ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ <u>หลัง</u> การอบรม				
2	ด้านความพึงพอใจในการฝึกอบรม				
	2.1 การจัดสถานที่ฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมตลอด การฝึกอบรม				
	2.2 การดำเนินการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมของ วิทยากรในแต่ละหน่วยการเรียนรู้				
	2.3 การอำนวยความสะดวกของวิทยากรระหว่าง การฝึกอบรม				
	2.4 การกำหนดเวลาในการฝึกอบรมแต่ละกิจกรรม ของหน่วยการเรียนรู้				
	2.5 ความชัดเจนของเนื้อหาของแต่ละหน่วย การเรียนรู้				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
2	ด้านความพึงพอใจในการฝึกอบรม				
	2.6 การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้				
	2.7 การใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้				
	2.8 การดำเนินการประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้				
	2.9 ประโยชน์ที่ได้รับภายหลังฝึกอบรม				
3	ด้านความสามารถของวิทยากร				
	3.1 มีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการฝึกอบรม				
	3.2 เป็นผู้มีความรู้คล่องแคล่ว และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม				
	3.3 มีศิลปะในการพูด การฟัง และ การใช้คำถาม-คำตอบ				
	3.4 มีความตั้งใจดำเนินการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรม				
	3.5 มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาการฝึกอบรมที่รับผิดชอบ				
	3.6 นำเสนอเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย				
	3.7 มีทักษะการใช้สื่อและอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม				
	3.8 มีความสามารถในการวัดและประเมินผล การฝึกอบรม				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน

วันที่ เดือน พ.ศ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบประเมินความสอดคล้อง
แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ
งานสารบรรณและบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานธุรการ
ก่อนและหลังการฝึกอบรม

คำชี้แจง

ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับ
 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรด้านความรู้ความเข้าใจของหลักสูตรฝึกอบรม และทำ
 เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องประเมินตามความคิดเห็นของท่านตามความหมาย ดังนี้

+1 หมายถึง สอดคล้องกัน

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกัน

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรรณ คำว่า“งานสารบรรณ” ในที่นี้ หมายความว่าอย่างไร ก. งานรับ – ส่งและเก็บรักษาหนังสือ ข. งานร่าง-เขียนและพิมพ์หนังสือ ค. <u>งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร</u> ง. งานที่เกี่ยวกับงานทะเบียนเอกสาร				
2	คำว่า “หนังสือ” ตามระเบียบงานสารบรรณ นี้ หมายความว่าอย่างไร ก. เอกสารทุกชนิด ข. <u>หนังสือราชการ</u> ค. เอกสารราชการ ง. เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ				
3	หนังสือราชการ คืออะไร ก. เอกสารที่เป็นข้ออ้างอิงในราชการ ข. <u>เอกสารที่เป็นหลักฐานข้อเท็จจริงใน</u> ราชการ ค. <u>เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ</u> ง. เอกสารที่เป็นข้อเท็จจริงในราชการ				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
4	ข้อใดไม่ใช่หนังสือราชการ ก. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ ข. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก ค. หนังสือภายนอกที่จัดทำตามคำสั่ง หรือระเบียบงานสารบรรณ ง. ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				
5	หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงบุคคลภายนอก จัดเป็นหนังสือชนิดใด ก. หนังสือภายนอก ข. หนังสือภายใน ค. หนังสือประทับตรา ง. หนังสือประชาสัมพันธ์				
6	ข้อใดไม่ใช่ลักษณะหนังสือภายนอก ก. หนังสือติดต่อราชการเป็นแบบพิธี ข. ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ค. เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ ง. เป็นหนังสือติดต่อส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือ ที่มีถึงบุคคลภายนอก				
7	กรณีต้องส่งมอบหุ้ข่าวให้ระหว่างส่วนราชการ ของหนังสือภายนอก แต่ไม่สามารถส่งไปในซองจดหมายได้จะต้องทำอย่างไร ก. ให้ส่งไปภายหลัง ข. ให้ส่งทางอีเมลล์ ค. ให้แจ้งด้วยและให้พจนานสารส่ง ง. ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปทางใด				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
8	หนังสือภายนอกถ้ามี การอ้างถึง จะต้องอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือฉบับใด ก. ต้องอ้างถึงหนังสือที่เคยติดต่อสวนราชการฉบับอื่นๆ ด้วย ข. ต้องอ้างถึงหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาแล้วแต่รอติดต่อกลับ ค. ต้องอ้างถึงหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จากส่วนราชการใดก็ตาม ง. ต้องอ้างถึงหนังสือที่ผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จากส่วนราชการเดียวกันกับผู้รับ				
9	ข้อใดไม่ใช่หนังสือภายใน ก. หนังสือติดต่อกิจการที่เป็นแบบพิธีเหมือนกับหนังสือภายนอก ข. หนังสือติดต่อกิจการในกระทรวง ทบวง กรม ค. หนังสือติดต่อกิจการในจังหวัดเดียวกัน ง. ใช้กระดาดบันทึกข้อความ				
10	หนังสือภายนอก กับ หนังสือภายในต่างกันอย่างไร ก. การเก็บหนังสือ ข. แบบฟอร์ม ค. ผู้ส่งและผู้รับ ง. การลงทะเบียนรับ-ส่ง				
11	หนังสือ ส่วนที่สุด หมายความว่าอย่างไร ก. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น ข. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็วที่ได้รับหนังสือนั้น ค. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็วที่สุดที่ได้รับหนังสือนั้น ง. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็วกว่าปกติที่ได้รับหนังสือนั้น				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
12	ลักษณะข้อใดที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน สารบรรณ ก. มีความรู้ภาษาไทย ข. มีความสุขุมละเอียดรอบคอบ ค. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ง. ถูกทั้ง ก. ข. และ ค. ประกอบกัน				
13	ข้อใดต่อไปนี้อาจไม่มีในหนังสือราชการ ก. เรื่อง ข. วัน เดือน ปี ที่ออกหนังสือ ค. อ้างถึงและสิ่งที่ส่งมาด้วย ง. คำขึ้นต้นและคำลงท้าย				
14	หนังสือที่ใช้ประทับตราใช้ในกรณีใดบ้าง ก. ขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ข. การเตือนเรื่องที่ค้าง ค. ส่งสิ่งของ เอกสาร สำเนา ง. ถูกทั้งข้อ ก. ข. และ ค.				
15	รายงานการประชุมจัดอยู่ในหนังสือราชการชนิดใด ก. หนังสือภายใน ข. หนังสือสั่งการ ค. หนังสือประชาสัมพันธ์ ง. <u>หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ</u>				
16	หนังสือต่อไปนี้ไม่มีหนังสือประเภทใดที่ต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ก. หนังสือที่เกี่ยวกับความลับ ข. หนังสือที่มีหลักฐานการโต้ตอบ ค. <u>หนังสือเกี่ยวกับสถิติ หลักฐาน</u> ง. หนังสือสำนวนการสอบสวน				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
17	งานสารบรรณมีประโยชน์ต่อราชการอย่างไร ก. ทำให้งานสะดวก รวดเร็ว ข. ประหยัดแรงงานและเวลา ค. ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ง. ถูกทุกข้อ				
18	หนังสือราชการมีกี่ชนิด ก. 4 ชนิด ข. 5 ชนิด ค. <u>6 ชนิด</u> ง. 7 ชนิด				
19	ข้อใดไม่ใช่ชนิดของหนังสือ ตามระเบียบฯ งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ก. หนังสือประทับตรา ข. <u>หนังสือลับ</u> ค. หนังสือประชาสัมพันธ์ ง. หนังสือสั่งการ				
20	หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการมีหลายชนิด ข้อใดไม่ใช่ชนิดของหนังสือประเภทนี้ ก. รายงานการประชุม ข. หนังสือรับรอง ค. <u>ข้อบังคับ</u> ง. บันทึก				
21	การเก็บหนังสือแบ่งได้กี่ประเภท ก. 1 ประเภท ข. 2 ประเภท ค. <u>3 ประเภท</u> ง. 4 ประเภท				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
22	ข้อใดคือคุณสมบัติเบื้องต้นของการบริการที่ดี ก. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ข. บริการด้วยความเต็มใจ ค. บริการด้วยความเสมอภาค ง. ถูกทุกข้อ				
23	ใครไม่มีคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการที่ดี ก. ขบถอึดแอ้มและสร้างความเป็นกันเอง ข. ท่องทวามีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ค. กุหลาบมองผู้มาติดต่อด้วยหางตาเมื่อผู้มาติดต่อเดินจากไป ง. มะลิมีทัศนคติต่องานบริการดีไม่โกรธเวลาโดยต่อว่า				
24	ข้อใดคือคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน “การทักทายและต้อนรับ” ก. ความมั่นใจในตนเอง ข. ความอึดแอ้มแจ่มใส ค. ความจำดีและมีความรู้ ง. ความมีน้ำใจและจริงใจ				
25	“คุณลักษณะภายใน” ของผู้ให้บริการหมายถึงข้อใด ก. <u>เข้าใจบุคคลอื่น</u> ข. ความกระตือรือร้น ค. ความสุภาพอ่อนน้อม ง. การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย				
26	เมื่อต้องเจอผู้มาติดต่อเรื่องมาก จู้จี้และเอาแต่ใจ ผู้ให้บริการควรใช้คุณสมบัติข้อใดในการปฏิบัติงาน ก. <u>ความอดทน</u> ข. ความซื่อสัตย์ ค. มนุษยสัมพันธ์ ง. ปฏิภาณไหวพริบ				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
27	ข้อใดเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะช่วยให้การสื่อสาร สัมฤทธิ์ผลมากขึ้น ก. การฝึกฝน ข. ความจริงใจ ค. กาลเทศะ ง. สถานการณ์				
28	ข้อใดเป็นการสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผล ก. ผู้ส่งและผู้รับติดต่อกันโดยตรง ข. ผู้ส่งและผู้รับมีความเข้าใจตรงกัน ค. ผู้ส่งสารได้ตรงกับความรู้สึกลึกซึ้งของตน ง. ผู้รับสารตอบสนองผู้ส่งด้วยความเข้าใจและ พอใจ				
29	อาการง่วงซึม หาวถี่ น่าจะอยู่ในสิ่งแวดล้อมใด ก. พ่อ-แม่ ข. เพื่อนสนิท ค.ญาติผู้ใหญ่ ง. ครูบาอาจารย์				
30	ข้อใดเป็นประโยชน์ที่ได้รับจากการมีบุคลิกภาพที่ ดี ก. มีความมั่นใจในตนเอง ข. เป็นผู้มีความมุ่งมั่น ค. เป็นผู้มีหน้าตาดีกว่าผู้อื่น ง. เป็นเจ้าของธุรกิจได้ง่าย				
31	ข้อใดเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด อารมณ์โกรธ ก. หาอาหารรับประทานหากทราบว่า ตนเองจะโกรธเมื่อหิว ข. ชวนเพื่อนคุยเมื่อรู้สึกเหนื่อย ค. เมื่อถูกเพื่อนแกล้งต้องแก้แค้น ง. เมื่อรู้สึกหงุดหงิดควรเข้าไปอยู่ในในที่ ที่คนมากๆ				

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			
		+1	0	-1	ข้อเสนอนแนะ
32	สิ่งใดสำคัญที่สุดในการสร้างทีม ก. ความรู้สึกเดียวกัน ข. เป้าหมายร่วมกัน ค. มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ง. มนุษยสัมพันธ์				
33	สภาวะใดในข้อใดเข้ากับหลักการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ก. รักดีห้ามจั่ว รักชั่วห้ามเสา ข. ช้างตายทั้งตัว เอาใบบัวมาปิด ค. คนเดียวหัวหาย สองคนเพื่อนตาย ง. ฝนทิ้งให้เป็นเข็ม				
34	ข้อใดเรียงลำดับกระบวนการทำงานเป็นทีมได้ถูกต้อง ก. ปรับปรุงงาน, การประเมินผล, การพัฒนาทีมงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน ข. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนาทีมงาน, การประเมินผล, ปรับปรุงงาน ค. การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การพัฒนาทีมงาน, การปรับปรุง, การประเมินผล ง. การประเมินผล, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนาทีมงาน				
35	ข้อใดคือการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นและหน่วยงาน ก. สร้างความประทับใจในทางที่ดี ข. ปรับตัวให้สอดคล้องในการทำงาน ค. การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ง. ถูกทุกข้อ				