นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

e-Book

จัดทำโดย นักวิชาการเตรียมสอบข้าราชการ

e-Book

คู่มือเตรียมสอบ

นักทรัพยากรบุคคล

(การประปานครหลวง)

2560

เนื้อหาประกอบด้วย

- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การประปานครหลวง
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ นักทรัพยากรบุคคล
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- แนวข้อสอบ

จำหน่าย e-book, mp3 , video
คู่มือเตรียมสอบราชการ คู่มือสอบท้องถิ่น นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ธุรการ นักพัฒนาชุมชน
ปลัดอำเภอ ข้าราชการ หน่วยงานรัฐต่างๆ
e-Book
259.-

ขอบเขตเนื้อหา

ส่วนที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประปานครหลวง

วิสัยทัศน์ 6
พันธกิจ 6
ค่านิยม 6
ยุทธศาสตร์ 6
นโยบายการกำกับดูแลกิจการของ กปน. (MWA Good Governance Policy) 7
จริยธรรมการดำเนินงานของการประปานครหลวง 8
แนวทางปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 12
สัญลักษณ์ 13
การบริหารจัดการภาพลักษณ์ 14
การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) 20
ธรรมมาภิบาล (Good Governance) 27
ประมวลจริยธรรมของการประปานครหลวง 30

ส่วนที่ 2 กฎหมายที่ควรรู้เกี่ยวกับการประปานครหลวง

ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 27 ว่าด้วยมาตรฐานจริยธรรม พ.ศ. 2558 40
กฎหมายการประปานครหลวง แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ.2535 47
ความรู้เกี่ยวกับ กปน. กับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 62
บทบาทของ ICT กปน.ที่รองรับกับ AEC 62
การประปานครหลวงกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่องค์กรชั้นนำในอาเซียน 62
ถอดบทเรียนต่างประเทศ เตรียมรับสถานการณ์น้ำในประเทศไทย 65
กลยุทธ์ในการเตรียมความพร้อมของ กปน.ต่อประชาคมอาเซียน 68
แนวข้อสอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประปานครหลวง 70

ส่วนที่ 3 ความรู้เฉพาะตำแหน่ง

องค์กรและการจัดการ 80
การจัดการในอดีตและปัจจุบัน 88
วัฒนธรรมองค์การและสภาวะแวดล้อม 99
การจัดการในยุคโลกาภิวัฒน์ 102
ความรับผิดชอบทางสังคมและจริยธรรมทางธุรกิจ 106
การตัดสินใจทางการจัดการ 108
พื้นฐานการวางแผน 112
การจัดการเชิงกลยุทธ์ 119
เครื่องมือและเทคนิคในการวางแผน 124
โครงการและการออกแบบองค์การ 126
การสื่อสารทางการบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ 136
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 139
ความหมายและความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 139
วิวัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 140
ภารกิจและหน้าที่ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ 144
กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Process) 148

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 154
การร้องทุกข์และการวินัย 162
วินัย (Discipline) 165
รางวัลและการปรับเปลี่ยนชั้นตำแหน่ง 169
การออกจากงานและการเกษียณอายุการทำงาน 175
การวิเคราะห์งาน 177
การจำแนกตำแหน่ง 180
การสรรหา 182
การคัดเลือก 184
การบรรจุแต่งตั้ง 185
การประเมินค่างาน 186
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 188
การวัดผลและการประเมินผล 189
การกำหนดค่าตอบแทน 190
ผลประโยชน์เกื้อกูลหรือค่าตอบแทนเสริม 194
แรงงานสัมพันธ์ 195
การจัดการการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม 196
พื้นฐานของพฤติกรรม 202
การจูงใจพนักงาน 217
ภาวะผู้นำ 224
พื้นฐานการควบคุม 233
การบริหารงานผลิต 237

ส่วนที่ 4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง

ระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2548 246
สรุปพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 260
การร่างหนังสือราชการ 267
สรุประเบียบว่าด้วยรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 274
พรบ.แรงงานสัมพันธ์ 285
แนวข้อสอบ 327

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

การประปานครหลวง

วิสัยทัศน์

"เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล"

พันธกิจ

1) สร้างการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร

2) ดำเนินการตามแผนน้ำประปาปลอดภัยขององค์การอนามัยโลก ด้วยการพัฒนาระบบน้ำดิบ - ผลิต - จ่าย ให้มีเสถียรภาพ

3) พัฒนางานประปาอย่างมืออาชีพให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้ถ้วนหน้าทั่วไทย

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

ค่านิยม

"มุ่งมั่น พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ"

โครงสร้าง

ยุทธศาสตร์

ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ฯ การประปานครหลวง ฉบับที่ 4 (2560-2564) ยังคงมุ่งเน้นสร้างความยั่งยืนขององค์กรระยะยาวต่อเนื่องจากยุทธศาสตร์ฯ การประปานครหลวง ฉบับที่ 3 (2555-2559) ภายใต้หลักการ "S-Link for MWA Sustainable Growth" คือ

• สร้างความยั่งยืน(Sustainability) มีทิศทางการเติบโต มั่นคง ยาวนาน ทั้งด้านรายได้และโครงสร้างองค์กร

• เสริมความมั่นคง (Stability) พัฒนาระบบผลิต-จ่ายให้มีเสถียรภาพ

• สร้างความเพียงพอ (Sufficiency)ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและ

• ส่งเสริมสุขอนามัยของประชาชนผู้บริโภคน้ำประปา (Sanitary)ยกระดับและรักษาคุณภาพน้ำผลิต-จ่ายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

นโยบายการกำกับดูแลกิจการของ กปน. (MWA Good Governance Policy)

เพื่อให้ กปน. นำหลักการธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลักมาใช้ในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการของ กปน. (MWA Good Governance Policy) ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้าง องค์ประกอบ หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1.1 โครงสร้างของคณะกรรมการ กปน.

1.2 หลักการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหาร

1.3 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ กปน.

1.4 คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการ กปน. แต่งตั้ง

1.5 การประชุมคณะกรรมการ กปน. และคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการ กปน. แต่งตั้ง

1.6 แนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการ กปน. มีดังนี้

1.7 ค่าตอบแทนของคณะกรรมการ กปน. คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการ กปน. แต่งตั้ง ผู้ว่าการ และผู้บริหารระดับสูง

1.8 การประเมินผลของคณะกรรมการ กปน. รวมทั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการ กปน. แต่งตั้ง

1.9 การรายงานของคณะกรรมการ กปน.

1.10 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

2. นโยบายการบริหารจัดการองค์กร (Organization Management Policy)

2.1 นโยบายด้านการควบคุมภายใน

2.2 นโยบายด้านการตรวจสอบ

2.3 นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

2.4 นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล

2.5 การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

2.6 นโยบายการเปิดเผยข้อมูล

2.7 ความสัมพันธ์และแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

มาตรฐานจริยธรรม

ข้อ 6 ผู้ว่าการและพนักงานต้องยึดมั่นในจริยธรรมและยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม โดยอย่างน้อยต้องวางตนดังนี้

(1) ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา และไม่กระทำการเลี่ยงประมวลจริยธรรม ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือมีผู้ทักท้วงว่าการกระทำใดของผู้ว่าการหรือพนักงานอาจขัดต่อประมวลจริยธรรม ผู้ว่าการหรือพนักงานต้องไม่กระทำการดังกล่าว หรือหากกระทำการดังกล่าวต้องหยุดกระทำการและส่งเรื่องให้รองผู้ว่าการ ผู้ว่าการหรือประธานกรรมการ แล้วแต่กรณีพิจารณาวินิจฉัย ในกรณีที่รองผู้ว่าการ ผู้ว่าการ หรือประธานกรรมการ วินิจฉัยว่าการกระทำนั้นขัดต่อประมวลจริยธรรม ผู้ว่าการหรือพนักงานจะกระทำการนั้นมิได้

(2) เมื่อรู้หรือพบเห็นการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม พนักงานมีหน้าที่ต้องรายงานการฝ่าฝืนดังกล่าวพร้อมพยานหลักฐาน (หากมี) ต่อรองผู้ว่าการหรือผู้ว่าการโดยพลัน

ในกรณีที่รองผู้ว่าการหรือผู้ว่าการเป็นผู้ฝ่าฝืนจริยธรรม ต้องรายงานต่อผู้ว่าการหรือประธานกรรมการ แล้วแต่กรณี

(3) ต้องรายงานการดำรงตำแหน่งทั้งที่ได้รับค่าตอบแทนและไม่ได้รับคำตอบแทนในนิติบุคคลซึ่งมิใช่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน ราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นของรัฐหรือกิจการที่รัฐถือหุ้นใหญ่ ต่อผู้ว่าการ ในกรณีที่การดำรงตำแหน่งนั้นๆ อาจขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ หรืออาจทำให้การปฏิบัติหน้าที่เสียหาย

(4) ในกรณีที่พนักงานเข้าร่วมประชุม และพบว่ามีการกระทำซึ่งมีลักษณะตาม (2)ของข้อนี้ หรือมีการเสนอเรื่องซึ่งมีลักษณะงาน (2) ของข้อนี้ผ่านพนักงาน พนักงานมีหน้าที่คัดค้านการกระทำดังกล่าว และบันทึกการคัดค้านของตนไว้ในรายงานการประชุมหรือในเรื่องนั้น แล้วแต่กรณี

ข้อ 7 ผู้ว่าการและพนักงานต้องมีจิตสำนึกที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยอย่างน้อยต้องวางตน ดังนี้

(1) อุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และเต็มกำลังความสามารถที่มีอยู่ ในกรณีที่ต้องไปปฏิบัติงานอื่นของรัฐด้วย จะต้องไม่ทำให้งานในหน้าที่เสียหาย

(2) ละเว้นจากการกระทำทั้งปวงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อตำแหน่งหน้าที่ของตนหรือของพนักงานอื่น ไม่ก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยมิชอบ

(3) ใช้ดุลพินิจและตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถเยี่ยงที่ปฏิบัติในวิชาชีพ ตรงไปตรงมา ปราศจากอคติส่วนตน ตามข้อมูลพยานหลักฐานและความเหมาะสมของแต่ละกรณี

(4) เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ ต้องรีบแก้ไขให้ถูกต้องและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาเหนือตนทราบโดยพลัน

(5) ไม่ขัดขวางการตรวจสอบของหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมายหรือประชาชน ต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบตามกฎหมายหรือประชาชนในการตรวจสอบ โดยให้ข้อมูลที่เป็นจริงและครบถ้วน เมื่อได้รับคำร้องขอในการตรวจสอบ

บทวิชาการเตรียมสอบราชการ

แนวข้อสอบ

99.ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินประเภทใดที่ไม่ต้องคำนึงถึงค่าของงาน

ก. บำเหน็จบำนาญ ข. เงินประจำตำแหน่ง

ค. เงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตร ง. ถูกทุกข้อ

ตอบ ค. เงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตร

เงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรถือให้ว่าเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่ไม่ต้องคำนึงถึงค่าของงาน

100.ข้อใดมีความสัมพันธ์กับการสรรหาบุคคลเข้าทำงาน

ก. เรซูเม (Resume) ข. ใบสมัคร (Application Form)

ค. ประวัติส่วนตัว (Curriculum Vitae) ง. ถูกทั้งหมด

ตอบ ข. ใบสมัคร (Application Form)

วิธีการสรรหาบุคคลเข้าทำงานมีอยู่ 2 วิธี คือ

1. สืบเสาะจากแหล่งผลิต ได้แก่การสรรหาจากภายใน (Recruitment from Within / Inside)เช่นการโยกย้าย การเลื่อนขั้น และการสรรหาจากภายนอก (Recruitment from Within / Outside)เช่น การจัดวันนัดพบแรงงาน การรับสมัครจากสถานการศึกษา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมแรงงาน สำนักจัดหางาน ฯลฯ

2. การประกาศรับสมัครตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และอินเตอร์เนต เป็นต้น

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

101.หน่วยงานใดทำหน้าที่ Job Pricing

ก. สำนักงบประมาณ ข. สำนักงาน ก.พ.

ค. กระทรวงการคลัง ง. กรมบัญชีกลาง

ตอบ ข. สำนักงาน ก.พ.

Job Pricing คือ การตีค่าตำแหน่งออกมาเป็นตัวเงิน โดยคำนึงอัตราค่าครองชีพทั่วไป อัตราเงินเดือนของหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน ความสามารถในการจ่ายซึ่งหน่วยงายที่ทำหน้าที่ Job Pricing ในระบบราชการพลเรือนไทยก็คือ สำนักงาน ก.พ. นั่นเอง

102.สิ่งใดจัดเป็นหลักประกันเพื่อความเป็นธรรมสำหรับข้าราชการไทย

ก.ระบบประกันสังคม ข. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

ค. สภาข้าราชการ ง.การอุทธรณ์

ตอบ ง.การอุทธรณ์

การอุทธรณ์เป็นกลไกอย่างหนึ่งในการประกันความเป็นธรรมแก่ข้าราชการพลเรือนในชีวิตการเป็นข้าราชการซึ่งอาจให้ความหมายอย่างง่าย ๆ ได้ว่า การอุทธรณ์ คือ การร้องขอให้พิจารณาใหม่ซึ่งใน พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับปัจจุบัน การอุทธรณ์จะหมายถึง การอุทธรณ์คำสั่งลงโทษเท่านั้น ไม่รวมถึงคำสั่งให้ออกจากราชการที่ไม่ใช่การลงโทษ ซึ่งต้องร้องทุกข์ไม่ใช่อุทธรณ์

103.ความเป็นวิชาการ" เกี่ยวข้องกับระบบการจำแนกตำแหน่งแบบใด

ก. ระบบชั้นยศ ข. ระบบหน้าที่และความรับผิดชอบ

ค. ระบบคุณวุฒิ ง. ระบบชั้นยศและระบบคุณวุฒิ

ตอบ ค. ระบบคุณวุฒิ

การจำแนกตำแหน่งระบบคุณวุฒิ (A.R.C.) เป็นระบบที่คำนึงถึงคุณวุฒิและประสบการณ์ของผู้ดำรงตำแหน่งเป็นสำคัญ โดยจะใช้จำแนกตำแหน่งกับบุคคลในสายวิชาการ เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัย ครู เป็นต้น ซึ่งสาเหตุที่มีการนำระบบ A.R.C.มาใช้ในสายวิชาการก็เพราะมีลักษณะการทำงานที่เหมือนกัน หรือมีความแตกต่างกันในเนื้อหาและปริมาณงานที่น้อยมากนั่นเอง

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

104.การทดสอบความถนัดที่เรียกว่า Aptitude Test กระทำในขั้นตอนใด

ก. การทดลองการปฏิบัติงาน ข. การคัดเลือก

ค. การสอนงาน ง. การฝึกอบรม

ตอบ ข. การคัดเลือก

วิธีการในการคัดเลือก (Selection) ประกอบด้วย

1. การตรวจสอบขั้นต้น (Initial Screening)

2. การตรวจใบสมัคร (Review of Application Form)

3. การวัดความรู้ความสามารถโดยการทดสอบระดับจุลภาค (Test) และการสอบในระดับมหภาค (Examination)

105.การถ่ายโอนเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสัมพันธ์กับเรื่องใดมากที่สุด

ก. Job Study ข. Job Description

ค. Job Placement Center ง. Supply Work

ตอบ ค. Job Placement Center

Job Placement Center เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดหางานเพื่อสนับสนุนการถ่ายโอนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีงานใหม่ทำ เช่น กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นต้น

106.การจำแนกตำแหน่งระบบคุณวุฒิมีลักษณะอย่างไร

ก. พิจารณาจากคุณวุฒิ ข. พิจารณาประสบการณ์

ค. พิจารณาลักษณะงาน ง. ถูกเฉพาะข้อ ก. และ ข.

ตอบ ง. ถูกเฉพาะข้อ ก. และ ข.

107. การมีระบบอาชีพแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับโอกาสในแต่ละสายอาชีพ

ก. ส่งเสริมบูรณาการทางสังคม ข. การพัฒนาการความรู้ความสามารถ

ค. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ง. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ตอบ ข. การพัฒนาการความรู้ความสามารถ

การออกแบบงานให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เป็นการสร้างพัฒนาการ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ออกแบบงาน ให้ได้ใช้ความรู้ ทักษะหลาย ๆ ด้านในการคัดและปฏิบัติงาน

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

108.การจัดระบบการทำงานเป็นกะ

ก. ส่งเสริมบูรณาการทางสังคม

ข. การพัฒนาการความรู้ความสามารถ

ค. ความก้าวหน้าและความมั่นคง

ง. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ตอบ ง. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างเหมาะสมผู้ปฏิบัติงานสามารถแบ่งเวลาทำงานและเวลาให้ครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

109.การออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ทักษะ หลายด้าน

ก. ส่งเสริมบูรณาการทางสังคม

ข. การพัฒนาการความรู้ความสามารถ

e-Book

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ

นักวิชาการเตรียมสอบราชการ