

เตรียมพร้อมสอบ

TGAT 3

สมรรถนะการทำงาน

อัปเดตครั้งที่ 1

- สรุปวิธีการทำข้อสอบวิชาสมรรถนะการทำงานเพื่อใช้ในการสอบ TGAT 3 ได้แก่
 - ▶ การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม
 - ▶ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
 - ▶ การบริหารจัดการอารมณ์
 - ▶ การเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม
- คัดแนวข้อสอบที่คาดว่าจะออกสอบอย่างตรงประเด็นพร้อมเฉลยละเอียด
- โดย อ.ภาณุภัทร วงศ์วรปัญญา



Contents

ส่วนที่ 1 การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม	2
● การคิดเชิงวิเคราะห์	2
● การแก้ไขปัญหาอย่างมีอาชีพ	2
● ความคิดเชิงนวัตกรรม	3
ตัวอย่างข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม	3
● วิหาคำตอบ	3
● การคิดคะแนน	5
● โครงสร้างและแนวทางออกข้อสอบ	5
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 1	7
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 1	13
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 2	21
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 2	26
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 3	35
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 3	41
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 4	49
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 4	54
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 5	63
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 5	67
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 6	75
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 6	79
แนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 7	87
● เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 7	92

ส่วนที่ 2 การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	102
● การระบุปัญหา	102
● การแสวงหาทางออก	102
● การนำทางออกไปแก้ปัญหา	102
● การประเมินทางออกเพื่อการพัฒนาปรับปรุง	103
ตัวอย่างข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน	103
● การคิดคะแนน	105
แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 1	107
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 1	113
แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 2	121
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 2	127
แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 3	135
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 3	141
แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 4	149
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 4	155

แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 5	163
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 5	169
แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 6	177
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 6	183
แนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 7	191
● เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 7	198

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการอารมณ์

การบริหารจัดการอารมณ์	208
● ความตระหนักรู้ตนเอง	208
● การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ	208
● ความเข้าใจผู้อื่น	208
ตัวอย่างข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์	209
● วิธีหาคำตอบ	209
● การคิดคะแนน	209
● โครงสร้างและแนวทางออกข้อสอบ	209
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 1	211
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 1	216
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 2	223
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 2	228
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 3	235
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 3	240
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 4	247
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 4	251
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 5	259
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 5	264
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 6	271
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 6	276
แนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 7	283
● เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 7	288

ส่วนที่ 4 การเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม

การเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม	296
● การมุ่งเน้นการบริการสังคม	296
● จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	296
● การสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น	296
ตัวอย่างข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม	296
● วิธีหาคำตอบ	296
● การคิดคะแนน	297
● โครงสร้างและแนวทางออกข้อสอบ	297

Contents

แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 1	299
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 1	304
แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 2	307
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 2	312
แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 3	315
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 3	319
แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 4	321
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 4	325
แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 5	327
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 5	331
แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 6	333
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 6	337
แนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 7	339
● เฉลยแนวข้อสอบการเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมของสังคม ชุดที่ 7	343

Part

ส่วนที่ 1

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม

การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ประกอบไปด้วย การคิดเชิงวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ และความคิดเชิงนวัตกรรม

การคิดเชิงวิเคราะห์

การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) คือ ความสามารถในการรับรู้และทำความเข้าใจเรื่องราวหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และแจกแจงให้เห็นองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีหลักการและเหตุผล เช่น สาเหตุ ผลที่เกิดขึ้น ผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ข้อเสนอแนะที่มีความสอดคล้อง และผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

หลักการคิดเชิงวิเคราะห์เบื้องต้น

ขั้นที่ 1 อ่าน

อ่านจับประเด็นคร่าวๆ เช่น ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร เพราะอะไร เพื่ออะไร ฯลฯ

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์

วิเคราะห์ข้อมูลที่กำหนดให้เพื่อทำความเข้าใจเรื่องราวหรือสถานการณ์ที่กำหนด

ขั้นที่ 3 แยกแยะ

แยกแยะองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ เช่น สาเหตุ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ผู้เกี่ยวข้อง ฯลฯ

การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ

การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ (Professional Problem Solving) คือ ความสามารถในการรับรู้ ทำความเข้าใจ หรือเล็งเห็นปัญหา สามารถวิเคราะห์เพื่อหาวิธีต่างๆ มาดำเนินการจัดการกับปัญหานั้นๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีหลักการ รวมทั้งยังสามารถนำความรู้ ความเชี่ยวชาญ แนวคิดหรือทฤษฎีที่สอดคล้องกับหลักวิชาชีพ มาประยุกต์ใช้ประกอบการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาได้อย่างมืออาชีพ

หลักการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพเบื้องต้น

ขั้นที่ 1 รับรู้ปัญหา

เล็งเห็นปัญหาอย่างชัดเจน รอบด้าน เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสม

ขั้นที่ 2 หาวิธีแก้ปัญหา หาวิธีแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยคำนึงถึง

1. มีประสิทธิภาพสูงสุด ในการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด
2. มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหา สถานการณ์ ปัจจัย ทรัพยากร ฯลฯ
3. มีระบบและมีหลักการ สามารถกำหนดและอธิบายขั้นตอนต่างๆ ได้
4. มีการบูรณาการ โดยการนำทฤษฎี แนวคิดตามหลักวิชาชีพมาประยุกต์ใช้

หมายเหตุ : สิ่งสำคัญที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดเชิงนวัตกรรม

ความคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) คือ ความสามารถในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างนวัตกรรมทางเลือก รวมทั้งสินค้าและบริการใหม่ซึ่งแตกต่างไปจากเดิม พร้อมทั้งสามารถนำเสนอความคิดเพื่อรองรับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ นโยบาย และการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเหมาะสมกับปัจจัยและสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการใช้เหตุและผลเพื่อจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามสิ่งที่นำเสนอด้วย

หลักการคิดเชิงนวัตกรรมเบื้องต้น

ขั้นที่ 1 แก้ปัญหาได้

สร้างวิธีที่สนองตอบต่อปัญหา โดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. **มีประสิทธิภาพ** สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. **แก้ปัญหาตรงจุด** สามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ครอบคลุม

ขั้นที่ 2 สร้างสรรค์

เป็นวิธีแก้ปัญหอย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. **แตกต่าง** เป็นแนวคิด นวัตกรรม ทางเลือก หรือผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างไปจากเดิม
2. **ทำได้จริง** สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นได้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุด

หมายเหตุ : เป้าหมายสำคัญของความคิดเชิงนวัตกรรม คือ การแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์

ตัวอย่างข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม

ตัวอย่าง “ขวัญใจเป็นนักเรียนชั้น ม.6 ซึ่งครอบครัวทำสวนเงาะ เมื่อมีโควิด-19 เธอจึงต้องเรียนออนไลน์ที่บ้าน และได้ช่วยงานครอบครัวไปด้วย ปีนี้หน้าทำดี ผนฟ้าตกต้องตามฤดูกาล ชาวสวนได้ผลผลิตเงาะจำนวนมาก ส่งผลให้ราคาเงาะหน้าสวนลดลง จากเดิมขายได้กิโลกรัมละ 20 บาท เหลือเพียงกิโลกรัมละ 10 บาท ชาวสวนข้างเคียงได้นำเงาะบางส่วนมาแปรรูปเป็นเงาะในน้ำเชื่อม สามารถจำหน่ายได้ดี”

ถ้าคุณเป็นขวัญใจ คุณจะทำอย่างไร

1. ขายเงาะกิโลกรัมละ 20 บาทตามเดิม หรือยอมขายกิโลกรัมละ 10 บาท
2. ขายเงาะกิโลกรัมละ 8 บาท เพื่อตัดราคาหน้าสวนของเกษตรกรรายอื่น
3. นำเงาะบางส่วนมาแปรรูปเป็นเงาะในน้ำเชื่อมเหมือนชาวสวนข้างเคียง
4. นำเงาะบางส่วนมาผลิตอาหารแปรรูปที่แตกต่างจากชาวสวนข้างเคียง

วิธีหาคำตอบ

1. **พิจารณาโจทย์**

ใช้หลักการคิดเชิงวิเคราะห์ พิจารณาข้อมูลที่โจทย์กำหนดให้ได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 คิด

ประเด็นเนื้อหา : ชาวสวนนำเงาะไปแปรรูปเพราะเงาะราคาตก เพื่อนำไปจำหน่าย

ประเด็นคำถาม : ขวัญใจต้องการช่วยที่บ้านจากสถานการณ์ตามประเด็นเนื้อหา

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์

สถานการณ์ปัญหา : ต้องการระบายผลผลิตเงาะ และลดปริมาณเงาะสดในตลาด (แปรรูป)

ขั้นที่ 3 แยกแยะ

สาเหตุ : ผลผลิตเงาะล้นตลาด

ผลลัพธ์ : ทำให้ราคาเงาะตกต่ำ

ผลกระทบ : เกษตรกรขายเงาะได้ราคาไม่ดี

ผู้เกี่ยวข้อง : เกษตรกรผู้ปลูกเงาะ รวมถึงขวัญใจ และครอบครัว

2. พิจารณาตัวเลือก

ใช้หลักการแก้ไขปัญหาย่างมีอาชีพ พิจารณาข้อมูลจากตัวเลือกที่กำหนดให้ได้ ดังนี้

- **ตัวเลือกข้อ 1** ขายเงาะกิโลกรัมละ 20 บาทตามเดิม หรือยอมขายกิโลกรัมละ 10 บาท : วิเคราะห์ได้ว่า ทางเลือกดังกล่าวเป็นเพียงแนวทางปฏิบัติเดิม จึงไม่ใช่วิธีแก้ปัญหา
- **ตัวเลือกข้อ 2** ขายเงาะกิโลกรัมละ 8 บาท เพื่อตัดราคาน้ำสวนของเกษตรกรรายอื่น : วิเคราะห์ได้ว่า ทางเลือกดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพราะประการหนึ่งคือต้องการแก้ปัญหาราคาตกต่ำ การจำหน่ายราคาดังกล่าวต่ำกว่าราคาตามสถานการณ์ จึงไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหายุ่งยาก และไม่เหมาะสม
- **ตัวเลือกข้อ 3** นำเงาะบางส่วนมาแปรรูปเป็นเงาะในน้ำเชื่อมเหมือนชาวสวนข้างเคียง : วิเคราะห์ได้ว่า ทางเลือกดังกล่าวเป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม เพราะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีหลักการ และมีการบูรณาการแนวคิดตามหลักวิชาชีพ ซึ่งปรากฏตามข้อมูลที่โจทย์ระบุ
- **ตัวเลือกข้อ 4** นำเงาะบางส่วนมาผลิตอาหารแปรรูปที่แตกต่างจากชาวสวนข้างเคียง : วิเคราะห์ได้ว่า ทางเลือกดังกล่าวในส่วนของวิธีการแปรรูป เป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม เพราะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีหลักการ และมีการบูรณาการแนวคิดตามหลักวิชาชีพ ซึ่งปรากฏตามข้อมูลที่โจทย์ระบุ

3. หลักการคิดเชิงนวัตกรรม จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนก่อนหน้า ทำให้เราทราบว่า วิธีแก้ปัญหาก็เหมาะสมมีเพียง 2 ข้อ คือ **ตัวเลือกข้อ 3 และข้อ 4** นำหลักการคิดเชิงนวัตกรรมมาพิจารณาได้ ดังนี้

- **ตัวเลือกข้อ 3** นำเงาะบางส่วนมาแปรรูปเป็นเงาะในน้ำเชื่อมเหมือนชาวสวนข้างเคียง : วิเคราะห์ได้ว่า ทางเลือกดังกล่าวเป็นทางเลือกที่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

- **ตัวเลือกข้อ 4** นำเงาะบางส่วนมาผลิตอาหารแปรรูปที่แตกต่างจากชาวสวนข้างเคียง : วิเคราะห์ได้ว่า ทางเลือกดังกล่าวเป็นทางเลือกที่สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับตัวเลือกข้อ 3 แต่มีความแตกต่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสามารถทำได้จริง จึงควรเป็นคำตอบที่ถูกต้องและเหมาะสมที่สุด
ดังนั้น จึงควรตอบตัวเลือกข้อ 4

การคิดคะแนน

สำหรับข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรมนั้น ตัวเลือกทุกตัวเลือกมีคะแนน แต่มากน้อยแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความถูกต้องของคำตอบซึ่งพิจารณาจากความสมบูรณ์ของคำตอบตามหลักการข้างต้น โดยเกณฑ์คะแนนมีดังนี้

รูปแบบ	วิธีการแก้ไขปัญหา	คะแนนที่ได้
1.	ตัวเลือกที่สามารถแก้ปัญหาได้ มีความแตกต่าง ทำได้จริง หรือสามารถสนองต่อการแก้ปัญหาได้	1.00 คะแนน
2.	ตัวเลือกที่สามารถแก้ปัญหาได้ แต่ไม่มีความแตกต่าง (เหมือนโจทย์) หรือสามารถแก้ปัญหาได้ แต่ไม่มีความเหมาะสม หรือแก้ได้บางส่วน	0.75 คะแนน
3.	ตัวเลือกที่อาจแก้ปัญหาได้ทั้งหมดหรือบางส่วน แต่ไม่มีความเหมาะสม	0.50 คะแนน
4.	ตัวเลือกที่ไม่ใช่แนวทางแก้ปัญหา หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้	0.25 คะแนน

วิเคราะห์การคิดคะแนนจากตัวอย่าง

- **ตัวเลือกข้อ 1** ขายเงาะกิโลกรัมละ 20 บาทตามเดิม หรือยอมขายกิโลกรัมละ 10 บาท : 0.25 คะแนน เพราะไม่ใช่แนวทางแก้ปัญหา หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้
- **ตัวเลือกข้อ 2** ขายเงาะกิโลกรัมละ 8 บาท เพื่อตัดราคาหน้าสวนของเกษตรกรรายอื่น : 0.50 คะแนน เพราะเป็นตัวเลือกที่อาจแก้ปัญหาได้ทั้งหมดหรือบางส่วน แต่ไม่มีความเหมาะสม
- **ตัวเลือกข้อ 3** นำเงาะบางส่วนมาแปรรูปเป็นเงาะในน้ำเชื่อมเหมือนชาวสวนข้างเคียง : 0.75 คะแนน เพราะเป็นตัวเลือกที่สามารถแก้ปัญหาได้ แต่ไม่มีความแตกต่าง (เหมือนโจทย์)
- **ตัวเลือกข้อ 4** นำเงาะบางส่วนมาผลิตอาหารแปรรูปที่แตกต่างจากชาวสวนข้างเคียง : 1.00 คะแนน เพราะเป็นตัวเลือกที่สามารถแก้ปัญหาได้ มีความแตกต่าง ทำได้จริง

โครงสร้างและแนวทางออกข้อสอบ

ข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม 1 ชุด มี 15 ข้อ มีแนวทางออกข้อสอบ ดังนี้

- **การวิเคราะห์ชั้นเดียวจากข้อมูลที่ได้รับจากโจทย์** หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่กำหนดให้เท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ รวมถึงข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่กำหนดให้ และสิ่งที่อาจสามารถอนุมานหรือสรุปได้จากข้อมูลที่กำหนดให้

คำอธิบาย ข้อสอบ 1 ชุด มี 15 ข้อ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก ให้เลือกตอบตัวเลือกเดียว

เกณฑ์การให้คะแนน คือ คะแนนจะลดหลั่นตามความถูกต้องของคำตอบ ตั้งแต่ 0.25-1 คะแนน

1. “ปรีชาเป็นคนเท้าแบน มักพบความลำบากในการหาซื้อรองเท้าที่เหมาะสมกับลักษณะเท้าแบบตนเองมาสวมใส่ เพราะรองเท้าทั่วไปไม่ส่งผลดีต่อสุขภาพเท้าลักษณะนี้ เขาพามีความรู้ด้านการตัดเย็บรองเท้าอยู่บ้าง จึงตั้งใจจะผลิตรองเท้าเพื่อสุขภาพสำหรับคนที่มีลักษณะเท้าแบบเขาโดยเฉพาะ เขาจึงใช้เวลาในการค้นคว้าข้อมูลและประดิษฐ์คิดค้นรวมถึงการทดลองสวมใส่นานถึง 6 เดือน จนในที่สุดก็สามารถตัดเย็บรองเท้าต้นแบบขึ้นมาได้ 1 รุ่น” ถ้าคุณเป็นปรีชา คุณจะทำอย่างไรในลำดับถัดไป
 1. ขอความเห็นจากคนทั่วไปโดยนำรองเท้าต้นแบบไปให้ผู้คนทั่วไปทดลองสวมใส่
 2. ทดลองสวมใส่เองก่อน แล้วนำไปให้ผู้ที่มีลักษณะเท้าแบบเดียวกันทดลองสวมใส่
 3. ทดลองสวมใส่ด้วยตนเองเพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปแก้ไขจนตนเองพึงพอใจ
 4. นำรองเท้าต้นแบบไปให้โรงงานผลิต 2,000 คู่ เพื่อจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ
2. “ต้นกล้ากับต้นน้ำเป็นนักเรียนชั้น ม.6 และเป็นเพื่อนสนิทกัน ต้นน้ำรู้ว่าต้นกล้ามีความรู้เรื่องแท็บเล็ตเป็นอย่างดี จึงสอบถามขอความช่วยเหลือจากต้นกล้า ให้ช่วยแนะนำแท็บเล็ตสำหรับเรียนออนไลน์ที่ราคาไม่แพงจนเกินไปให้ ซึ่งแท็บเล็ตทั่วไปมีราคาตั้งแต่หลักพันถึงหลักหลายหมื่น ขึ้นอยู่กับยี่ห้อ ความทันสมัยของเทคโนโลยี สมรรถนะและคุณภาพการใช้งานของแต่ละรุ่น” ถ้าคุณเป็นต้นกล้า คุณจะทำอย่างไรในลำดับถัดไป
 1. แนะนำแท็บเล็ตรุ่นใหม่ล่าสุดให้ต้นน้ำ
 2. แนะนำแท็บเล็ตรุ่นที่ราคาถูกที่สุดให้ต้นน้ำ
 3. แนะนำแท็บเล็ตหลายๆ รุ่นให้ต้นน้ำเลือกเอง
 4. สอบถามต้นน้ำว่าต้องการแท็บเล็ตช่วงราคาเท่าไร
3. รสรินได้รับการบ้านเกี่ยวกับโควิด-19 โดยให้ค้นคว้าอาการของโควิดสำหรับผู้ป่วยที่หายจากการติดเชื้อโควิด-19 อาการดังกล่าวมีทั้งอาการที่แสดงออกภายนอก และอาการที่ไม่แสดงออก ซึ่งผู้ที่หายป่วยจากโควิด-19 แต่ละรายอาจมีอาการหรือไม่มีอาการก็ได้ โดยกลุ่มที่มีอาการก็มีทั้งอาการเหมือนและแตกต่างกันไป รสรินควรหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลในข้อใด
 1. หาข้อมูลในอินเทอร์เน็ต
 2. สอบถามคนใกล้ชิดที่เคยติดโควิด-19
 3. สังเกตอาการคนใกล้ชิดที่เคยติดโควิด-19
 4. ถูกทุกข้อ

10. บรรจงเป็นพนักงานบริษัท ในช่วงโควิด-19 ระบาด เขาต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่
นอกบ้าน ทำให้รู้สึกเจ็บบริเวณหลังใบหู เขาจึงเห็นโอกาสในการทำธุรกิจ จึงได้ทดลองประดิษฐ์
จนสามารถสร้างต้นแบบอุปกรณ์ช่วยลดแรงกดทับหลังใบหู ช่วยให้ไม่รู้สึกเจ็บแม้สวมใส่หน้ากาก
อนามัยเป็นเวลานาน ขั้นตอนต่อไปควรเป็นขั้นตอนใด
1. ว่าจ้างให้ผลิตเพื่อจำหน่าย
 2. ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย
 3. จัดสิทธิบัตรทรัพย์สินทางปัญญา
 4. ประกาศขายแบบ Pre-Order
11. ป้าบังอรขายอาหารในศูนย์อาหารของโรงเรียน ต้องการข้อมูลเพื่อพัฒนาเมนูอาหารและรสชาติ
อาหารให้เป็นที่ยอมรับและดึงดูดใจของลูกค้า ป้าบังอรควรหาข้อมูลหรือเก็บข้อมูลจากแหล่ง
ข้อมูลใด
1. ครูในโรงเรียน
 2. นักเรียนของโรงเรียน
 3. สื่อสังคมออนไลน์
 4. ถูกทุกข้อ
12. สมคิดถูกให้ออกจากงานเพราะบริษัทปรับโครงสร้างลดจำนวนพนักงาน ในภาวะเศรษฐกิจ
ฝืดเคือง งานประจำหายาก ประกอบกับสมคิดมีอายุมากแล้วทำให้มีข้อจำกัดในการหางานใหม่
จึงหันมาประกอบอาชีพอิสระหาเลี้ยงชีพ ในระยะแรกเป็นไปได้ด้วยดี ปรากฏว่าเมื่อสินค้าอุปโภค
บริโภคที่จำเป็นปรับราคาเพิ่มสูงขึ้น ทำให้รายได้เริ่มไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต
ประจำวัน สมคิดควรแก้ปัญหาอย่างไร
1. ขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินถูกกฎหมาย
 2. หยิบยืมเงินจากญาติพี่น้องมาใช้เฉพาะหน้า
 3. ประหยัดอดออมอยู่อย่างอดคัตขัดสน
 4. พยายามคิดและลงมือสร้างรายได้เพิ่มเติม
13. “อภิชาตเป็นเพื่อนสนิทกับโกศล ต่อมาโรงเรียนของทั้ง 2 คนประกาศทำการเรียนการสอน
ออนไลน์ อภิชาตมีคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งซึ่งมีสภาพเก่า ใช้งานมานานหลายปี การประมวลผล
ค่อนข้างช้ามาก มีอาการเครื่องค้าง ใช้งานติดๆ ขัดๆ บ้างติดๆ ดับๆ ไม่สามารถใช้งานได้
มีประสิทธิภาพ ไม่เหมาะสมกับการใช้งานในการเรียนออนไลน์ อภิชาตต้องการซื้อคอมพิวเตอร์
เครื่องใหม่ แต่ตนมีเงินเก็บไม่มาก และยังไม่รู้ว่าทางบ้านจะให้งบประมาณสำหรับซื้อหรือไม่ หรือ
ให้เพียงใด ทั้งตนกับผู้ปกครองยังไม่มีความรู้ในการเลือกคอมพิวเตอร์ด้วย จึงยังไม่ได้ตัดสินใจ
เลือก อภิชาตรู้ว่าโกศลมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี จึงตั้งใจว่าจะปรึกษาโกศล” ใน
กรณีข้างต้น ถ้าคุณเป็นอภิชาตจะอย่างไรในลำดับถัดไป
1. ขอความช่วยเหลือจากโกศลให้ช่วยแนะนำคอมพิวเตอร์สำหรับเรียนออนไลน์
 2. อธิบายความจำเป็นให้ที่บ้านทราบเพื่อขออนุญาตและสอบถามงบประมาณ
 3. ปรึกษาผู้ปกครองเรื่องคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์และของบประมาณเพื่อซื้อ
 4. เลือกคอมพิวเตอร์ที่ตนอยากได้โดยพิจารณาจากความทันสมัยและความชอบ

A เฉลยแนวข้อสอบการสร้างคุณค่าและนวัตกรรม ชุดที่ 1

1. ตอบข้อ 2 เพราะ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากโจทย์จะเห็นว่า รองเท้าของปรีชายังเป็นรองเท้าต้นแบบ หมายความว่ายังอยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การผลิตเป็นสินค้า นำมาวิเคราะห์ตัวเลือกแต่ละข้อได้ ดังนี้

ข้อ	คำตอบ	คะแนน
1.	ขอความเห็นจากคนทั่วไปโดยนำรองเท้าต้นแบบไปให้ผู้คนทั่วไปทดลองสวมใส่ ข้อนี้จะได้ข้อมูลบางส่วน แต่กลุ่มเป้าหมายอาจจะไม่ตรงนัก	0.75
2.	ทดลองสวมใส่เองก่อน แล้วนำไปให้ผู้ที่มีลักษณะเท้าแบบเดียวกันทดลองสวมใส่ ข้อนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงกลุ่มเป้าหมาย และออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมที่สุด	1.00
3.	ทดลองสวมใส่ด้วยตนเองเพื่อหาข้อบกพร่องและนำไปแก้ไขจนตนเองพึงพอใจ จากบริบทข้อนี้เป็นการทำซ้ำ จึงแทบไม่ได้แก้ปัญหาอะไรเลย	0.25
4.	นำรองเท้าต้นแบบไปให้โรงงานผลิต 2,000 คู่ เพื่อจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ ข้อนี้อาจทำให้เสียเงินทุนไปส่วนหนึ่ง ซึ่งรองเท้าอาจจะใช้ได้หรือไม่ก็ได้ก็ได้	0.50

2. ตอบข้อ 4 เพราะ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากโจทย์จะเห็นว่า ปัญหาของสถานการณ์นี้เป็นเรื่องความเพียงพอของข้อมูล โดยมีความไม่ชัดเจนในด้านราคา สังเกตคำว่า “ไม่แพงจนเกินไป” ซึ่งไม่ทราบว่ายู่ในช่วงราคาเท่าใด นำมาวิเคราะห์ตัวเลือกแต่ละข้อได้ ดังนี้

ข้อ	คำตอบ	คะแนน
1.	แนะนำแท็บเล็ตรุ่นใหม่ล่าสุดให้ต้นน้ำ ข้อนี้ไม่ตอบโจทย์ที่ว่า “ไม่แพงจนเกินไป” แท็บเล็ตรุ่นใหม่ล่าสุดน่าจะราคาแพงมาก	0.25
2.	แนะนำแท็บเล็ตรุ่นที่ราคาถูกที่สุดให้ต้นน้ำ ข้อนี้จะได้แค่แท็บเล็ตราคาถูก ซึ่งต้นน้ำอาจจะไม่ได้ต้องการ	0.50
3.	แนะนำแท็บเล็ตหลายๆ รุ่นให้ต้นน้ำเลือกเอง ข้อนี้มีข้อมูลให้ต้นน้ำเลือก แต่อาจจะใช้ที่ที่ต้องการหรือไม่ใช้ก็ได้	0.75
4.	สอบถามต้นน้ำว่าต้องการแท็บเล็ตช่วงราคาเท่าไร ข้อนี้จะทำให้สามารถแนะนำรุ่น และราคาแท็บเล็ตที่เหมาะสมที่สุด	1.00

Part

ส่วนที่ 2

การแก้ไขปัญหาค้างค้ำ

การแก้ไขปัญหที่ซับซ้อน

การแก้ไขปัญหที่ซับซ้อน ประกอบไปด้วย การระบุปัญหา การแสวงหาทางออก การนำทางออกไปแก้ปัญห และการประเมินทางออกเพื่อพัฒนาปรับปรุง

การระบุปัญหา

การระบุปัญหา (Identifying Problems) คือ การทำความเข้าใจปัญหา วิเคราะห์เงื่อนไขหรือข้อจำกัดของสถานการณ์ เพื่อกำหนดขอบเขตของปัญหา และนำไปสู่การสร้างสรรค์ชิ้นงาน สิ่งประดิษฐ์ หรือวิธีการในการแก้ปัญหาย่างแตกต่าง ประกอบด้วย ความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ สามารถระบุปัญหา ขอบเขตของปัญหา และผลกระทบที่เกี่ยวข้องได้

หลักการระบุปัญหา

1. **ระบุปัญหา** คือ วิเคราะห์ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่กำหนดให้เพื่อระบุปัญหาได้อย่างชัดเจน ตรงจุด
2. **ขอบเขตของปัญหา** คือ วิเคราะห์ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่กำหนดให้เพื่อให้เข้าใจความเกี่ยวข้อง
3. **เป้าหมายการแก้ปัญห** คือ วิเคราะห์ปัญหาให้เห็นเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่ทางเลือกให้บรรลุเป้าหมาย

การแสวงหาทางออก

การแสวงหาทางออก (Generating and Selecting Solutions) คือ การค้นหาคำตอบโดยพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ประกอบด้วย การสร้างสรรค์วิธีการและหาทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญห และการระบุทางเลือกที่มีความเหมาะสม ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับหลักการแก้ปัญหาย่างมีอาชีพ คือ คิดได้-เลือกเป็น

หลักการแสวงหาทางออก

1. **สร้างสรรค์ทางเลือก** คือ วิเคราะห์ปัญหาแล้วหาทางแก้ไขไม่ว่าจะวิธีใดก็ตาม
2. **เลือกวิธีการที่เหมาะสม** คือ ใช้ข้อมูลที่กำหนดให้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาตัวเลือกที่เหมาะสมที่สุด

การนำทางออกไปแก้ปัญห

การนำทางออกไปแก้ปัญห (Implementation) คือ การนำตัวเลือกที่เหมาะสมที่ได้จากขั้นตอนการแสวงหาทางออก ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือในการแก้ปัญห ประกอบด้วย การปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ และสามารถปรับเปลี่ยนแผนที่วางไว้ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขสถานการณ์ได้ตามความเหมาะสม

หลักการนำทางออกไปแก้ปัญหา

1. **ปฏิบัติ** คือ พิจารณาทางเลือกว่าต้องทำอะไรบ้าง หรือนำไปสู่การปฏิบัติอย่างไร
2. **ปรับ-เปลี่ยน** คือ พิจารณาสถานการณ์และปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติให้มีความเหมาะสม

การประเมินทางออกเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

การประเมินทางออกเพื่อการพัฒนาปรับปรุง (Evaluation) คือ การประเมินหรือกระบวนการในการตัดสินคุณค่าจากการนำทางเลือกที่เหมาะสมไปใช้ในการแก้ปัญหาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลจากการนำทางออกไปลองใช้ และสรุปผลจากการนำทางออกไปลองใช้

หลักการประเมินทางออกเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

1. **ตรงจุด** คือ กรอบการประเมินต้องตรงจุด คือ เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยง สอดคล้องกับประเด็นปัญหา เป้าหมาย และทางออก สามารถวัดผลได้
2. **ครบประเด็น** คือ กรอบการประเมินนอกจากจะต้องตรงจุดแล้ว ยังต้องครบถ้วนทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องที่สามารถประเมินได้ ส่วนเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ควรนำมาประเมิน

ตัวอย่างข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

อ่านเหตุการณ์ต่อไปนี้ แล้วตอบคำถามข้อ 1-4

เหตุการณ์

องค์กรการกุศลแห่งหนึ่ง ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากภาคเอกชน ปีนี้ได้จัดกิจกรรมรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คุณในฐานะหัวหน้าฝ่ายการเงินมีหน้าที่ดูแลด้านการเงินและการจัดสรรงบประมาณ

ในการประชุมจัดสรรงบประมาณกิจกรรมในครั้งนี้ มีสมาชิกบางส่วนเสนอและให้เหตุผลถึงความจำเป็นที่จะต้องมีสื่อองค์กร เพื่อแสดงถึงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รับรู้ จึงเสนอฝ่ายการเงินจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดทำสื่อ คุณได้ชี้แจงว่าปีก่อนๆ ไม่เคยมีงบประมาณในส่วนนี้ ดังนั้น ในปีนี้จึงต้องจัดเตรียมงบประมาณในส่วนนี้ไว้ให้

1. ถ้าจะเข้าใจปัญหานี้ คุณต้องหาข้อมูลอะไรเพิ่มเติม (หลายคำตอบ)

1. ประมาณการค่าใช้จ่ายสำหรับทำสื่อองค์กร
2. ความเห็นของภาคเอกชนที่ให้การสนับสนุนองค์กร
3. ความต้องการงบประมาณของฝ่ายต่างๆ ในองค์กร
4. ฐานะทางการเงินของสมาชิกภายในองค์กร

วิธีหาคำตอบของคำถามที่ 1

ใช้หลักการระบุปัญหา (เข้าใจ-เข้าใจ-เป้าหมาย) จากสถานการณ์จะเห็นว่า ปัญหาคือต้องการทำเลื้อยองค์กร เป็นปัญหาของฝ่ายการเงินที่ต้องจัดสรรงบประมาณ โดยแต่ละฝ่ายและสมาชิกในชมรมได้รับผลจากปัญหาคือ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้สามารถจัดทำเลื้อยให้ได้ ดังนั้น ข้อมูลที่ควรรู้ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการเงิน พิจารณาจากตัวเลือก ได้แก่ สถานะทางการเงินขององค์กรและสมาชิก และค่าเลื้อย ดังนั้น จึงควรตอบตัวเลือกข้อ 1, 3 และ 4 (ฝนคำตอบทั้ง 3 ข้อ)

2. ในความเห็นของคุณ แนวทางแก้ปัญหาคืออะไรที่เหมาะสมที่สุดควรเป็นข้อใด (คำตอบเดียว)

1. ทำแผนงบประมาณใหม่ โดยหักงบประมาณจากฝ่ายต่างๆ เท่าๆ กันมาเป็นค่าใช้จ่ายในการทำเลื้อย
2. ชี้แจงกับสมาชิกองค์กรว่า ในปีนี้ทำแผนงบประมาณเอาไว้แล้ว ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้
3. จัดสรรงบประมาณบางส่วนสำหรับทำเลื้อย โดยหักจากฝ่ายต่างๆ ตามสมัครใจ และให้ช่วยกันหางบเพิ่ม
4. ประชุมวางแผนจัดสรรงบประมาณใหม่ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของทุกกิจกรรม

วิธีหาคำตอบของคำถามที่ 2

ใช้หลักการแสวงหาทางออก (สร้าง-เลือก) เราทราบจากหลักการระบุปัญหาแล้วว่า จะต้องนำไปสู่เป้าหมายคือจัดทำเลื้อยให้ได้ จึงนำมาพิจารณาต่อในขั้นนี้ จากตัวเลือกได้สร้างทางเลือกให้เราแล้ว ซึ่งจะเห็นว่าตัวเลือกแต่ละข้อล้วนเป็นทางออกของปัญหา แต่ตัวเลือกข้อ 2 ไม่เหมาะสมที่สุด เพราะไม่ใช่ทางออกที่นำไปสู่เป้าหมาย ส่วนตัวเลือกข้อ 1 และข้อ 3 แก้ปัญหาได้เพียงส่วนหนึ่ง หรือไม่ครบทั้งหมด หรือเพิ่มปัญหาในส่วนอื่น จึงไม่ใช่ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด จะเห็นว่าตัวเลือกข้อ 4 สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมดโดยไม่สร้างปัญหาใหม่ด้วย จึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ดังนั้น จึงควรตอบตัวเลือกข้อ 4

3. “ฝ่ายการเงินได้สำรวจราคาค่าเลื้อยองค์กร พบว่าราคาไม่เกินตัวละ 180 บาท และต้องใช้ทั้งหมด 40 ตัว เป็นเงิน 7,200 บาท แต่ทางชมรมสามารถหางบประมาณได้เพียง 2,000 บาท โดยนำมาจากงบประมาณค่าสวัสดิการและอุปกรณ์ในงาน ส่วนงบประมาณที่ขาดอีก 5,200 บาท ให้สมาชิกในชมรมช่วยกันหาผู้สนับสนุนมาเพิ่มเติม เมื่อใกล้ถึงวันงานฝ่ายกิจกรรมแจ้งว่างบประมาณที่จัดให้ไม่เพียงพอกับแผนที่วางไว้ จึงขอปรึกษากับฝ่ายการเงินเพื่อหาทางแก้ไข” คุณจะทำอย่างไร (คำตอบเดียว)

1. ตัดงบประมาณจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ได้ใช้มาใช้ก่อน เพื่อแก้ไขปัญหานี้เฉพาะหน้า
2. เรียกรายเงินจากสมาชิกชมรมทุกคนตามกำลังทรัพย์แต่ละคน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่
3. ทำหนังสือขอของบสนับสนุนจากบริษัทห้างร้าน และให้สมาชิกเดินถือกล่องรับบริจาคอย่างถูกกฎหมาย
4. ประชุมหาวิธีปัญหาและขอความร่วมมือกับทุกฝ่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายไม่จำเป็นและเกลี่ยเงินมาใช้

วิธีหาคำตอบของคำถามที่ 3

ใช้หลักการนำทางออกไปแก้ปัญห (ปฏิบัติ-ปรับเปลี่ยน) จะเห็นว่าตัวเลือกข้อ 4 สามารถทำได้จริง และทำได้เลย คือ การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อเกลี่ยเงินส่วนนั้นมาใช้ ถึงแม้จะขัดกับข้อมูลในตอนแรก แต่อย่าลืมว่า หลักการนำทางออกไปแก้ปัญหสามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสมตามสถานการณ์ได้

ดังนั้น จึงควรตอบตัวเลือกข้อ 4

4. คุณจะใช้จ่ายจยใดในการประเมินผลการแก้ปัญหาในครั้งนี้ (หลายคำตอบ)

1. ความตระหนักรู้ของคนในองค์กรเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
2. การดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้มีงบประมาณที่เพียงพอ สามารถสำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดี
3. ความรักและความสามัคคีของคนในองค์กรทำให้งานสำเร็จจุล่งไปได้อย่างรวดเร็ว
4. ความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับในแต่ละส่วน

วิธีหาคำตอบของคำถามที่ 4

ใช้หลักการประเมินทางออกเพื่อการพัฒนาปรับปรุง (ตรงจุด-ครบประเด็น) จากสถานการณ์ จะเห็นว่า ประเด็นปัญหาคืองบประมาณไม่พอ เป้าหมายคือต้องทำให้มีงบเพียงพอ และทางออกหรือทางแก้ปัญหาคือการลดรายจ่ายไม่จำเป็นเพื่อเกลี่ยงบประมาณไปใช้ให้เพียงพอ กรอบการประเมินจึงต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านี้ และต้องครบประเด็น จากตัวเลือกจะเห็นว่า **ตัวเลือกข้อ 1 และข้อ 3** ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นในครั้งนี้เลย ส่วน**ตัวเลือกข้อ 2 และข้อ 4** มีความเกี่ยวข้อง เพราะเป็นการวัดผลของแนวทางที่นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา

ดังนั้น จึงควรตอบ**ตัวเลือกข้อ 2 และข้อ 4** (ฝนคำตอบทั้ง 2 ข้อ)

การคิดคะแนน

สำหรับข้อสอบการแก้ไขปัญหที่ซับซ้อน จะมีการคิดคะแนน 2 รูปแบบ ตามลักษณะการตอบ ซึ่งมี 2 รูปแบบเช่นกัน คือ

- **แบบที่ 1** ข้อสอบ 1 ข้อ มีหลายคำตอบ จะเป็นข้อสอบลำดับที่ 1 และ 4 ของแต่ละสถานการณ์ โดยคุณจะต้องฝนคำตอบอย่างน้อย 1 คำตอบเสมอ ตัวเลือกแต่ละข้อจะมีคะแนนเท่ากัน คือ 0.25 คะแนน ดังนั้น ข้อสอบ 1 ข้อจะมีคะแนนเต็ม 1 คะแนน คุณจะได้คะแนนต่อเมื่อฝนคำตอบที่ถูกต้อง และไม่ฝนคำตอบที่ผิด ถ้าคุณไม่ฝนคำตอบในข้อที่ถูกต้อง หรือไปฝนคำตอบในข้อที่ผิด ก็จะได้คะแนนสำหรับข้อนั้น แต่ถ้าไม่ฝนคำตอบเลย ก็จะได้คะแนนเลย โดยคุณจะได้คะแนนเต็มก็ต่อเมื่อตอบถูกต้องตามรูปแบบ (Pattern) ของคำตอบเหล่านั้น

ตัวอย่างการให้คะแนน (กรณีสมมติว่า ตัวเลือกข้อ 1 และข้อ 2 คือคำตอบที่ถูกต้อง)

ข้อ	1	2	3	4	คะแนนที่ได้	คะแนนที่หัก
เฉลย	ถูก (ต้องฝน)	ถูก (ต้องฝน)	ผิด (ไม่ต้องฝน)	ผิด (ไม่ต้องฝน)		
ผู้ตอบคนที่ 1	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	1	-
ผู้ตอบคนที่ 2	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0.75	-0.25
ผู้ตอบคนที่ 3	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.75	-0.25
ผู้ตอบคนที่ 4	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0.75	-0.25
ผู้ตอบคนที่ 5	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0.75	-0.25
ผู้ตอบคนที่ 6	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.50	-0.5
ผู้ตอบคนที่ 7	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0.50	-0.5
ผู้ตอบคนที่ 8	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.50	-0.5
ผู้ตอบคนที่ 9	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0.50	-0.5
ผู้ตอบคนที่ 10	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.50	-0.5
ผู้ตอบคนที่ 11	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.25	-0.75
ผู้ตอบคนที่ 12	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.25	-0.75
ผู้ตอบคนที่ 13	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0.25	-0.75
ผู้ตอบคนที่ 14	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0.25	-0.75
ผู้ตอบคนที่ 15	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	● ฝน (0.25)	0	-1
ผู้ตอบคนที่ 16	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	○ ไม่ฝน (0.25)	0	-1

ทั้งนี้ รูปแบบของคำตอบแต่ละข้อจะแตกต่างกันออกไป โดยมีคำตอบที่ถูกต้องตั้งแต่ 1-4 ข้อ

- **แบบที่ 2 ข้อสอบ 1 ข้อ มีคำตอบเดียว** หมายถึง ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว แต่ตัวเลือกจะมีคะแนนลดหลั่นกันไปตามความถูกต้องของคำตอบ โดยมีคะแนนตั้งแต่ 0.25-1 คะแนน

คำอธิบาย ข้อสอบ 1 ชุด มี 15 ข้อ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก คำถามข้อที่ 2 และ 3 ของแต่ละสถานการณ์ ให้เลือกตอบตัวเลือกเดียว คะแนนจะลดหลั่นตามความถูกต้องของคำตอบ ตั้งแต่ 0.25-1 คะแนน ส่วนคำถามข้อที่ 1 และ 4 ของแต่ละสถานการณ์ ให้เลือกตอบได้หลายตัวเลือก หากตอบ ถูกทั้งหมดจะมีคะแนนเต็มข้อละ 1 คะแนน

อ่านเหตุการณ์ต่อไปนี้ แล้วตอบคำถามข้อ 1-4

เหตุการณ์ “ข้าวขึ้นราคาตกต่ำ”

เกษตรกรชุมชน A รวมกลุ่มกันทำนา พบว่าข้าวเปลือกที่ถึงแม้จะเก็บเกี่ยวในช่วงฤดูกาลที่เหมาะสม เมื่อนำมากองรวมกัน เมล็ดข้าวเหล่านั้นจะมีความชื้นประมาณร้อยละ 20-25 เหมาะแก่การเจริญเติบโตของจุลินทรีย์ต่างๆ ส่งผลให้เมล็ดข้าวเปลือกเสื่อมคุณภาพ เช่น ข้าวเน่า ข้าวบูด ข้าวเหลือง ข้าวมีคุณภาพการสีต่ำ หากนำข้าวเปลือกเหล่านั้นไปขายโรงสีข้าวจะได้ราคาต่ำ เกษตรกรชุมชน A จึงมีความต้องการลดความชื้นของเมล็ดข้าวให้เหลือประมาณร้อยละ 14 หรือน้อยกว่า เพื่อให้ได้ราคาดี

ในการประชุมของกลุ่มเกษตรกรชุมชน A สมาชิกมีความเห็นแตกออกเป็น 3 แนวทาง แนวทางที่ 1 เสนอให้ตากข้าวในนา แนวทางที่ 2 เสนอให้ตากในลานตากข้าว ส่วนแนวทางที่ 3 เสนอให้ใช้เครื่องอบข้าว การประชุมยังหาข้อยุติไม่ได้ คุณในฐานะประธานกลุ่มจึงชี้แจงต่อที่ประชุมว่า การลดความชื้นข้าวเปลือกด้วยกรรมวิธีทั้ง 3 แบบนั้น ยังไม่ทราบข้อดีและข้อเสียของแต่ละวิธี ในการตัดสินใจเลือกแนวทางใดนั้นจำเป็นต้องพิจารณาให้รอบด้าน

1. ถ้าจะเข้าใจปัญหานี้ คุณต้องหาข้อมูลอะไรเพิ่มเติม

1. ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทาง
2. ปริมาณผลผลิตข้าวเปลือก
3. ราคารับซื้อข้าวเปลือก
4. ความคิดเห็นของโรงสีข้าว

2. ข้อใดคือแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด

1. จัดให้สมาชิกลงคะแนนเสียงเลือกหนึ่งในแนวทางที่ได้รับการเสนอ เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วที่สุด
2. จัดตั้งคณะทำงานศึกษาข้อมูลเพื่อให้ความรู้แก่สมาชิก ก่อนนำมาอภิปรายเพื่อลงมติในภายหลัง
3. จัดอภิปรายข้อดีข้อเสียของแต่ละแนวทาง แล้วให้สมาชิกลงคะแนนเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่ง
4. ชี้แจงกับสมาชิกว่า เนื่องจากไม่เคยศึกษาผลดีผลเสียของแนวทางใหม่มาก่อน จึงให้ใช้แนวทางเดิม

3. หลังจากได้ทำการศึกษาข้อมูลแล้วพบว่า “ถ้าตากข้าวในนา จะทำให้ข้าวสูญเสียน้ำหนักและคุณภาพ เพราะเมล็ดข้าวจะร่วงหล่นทั้งขณะตากและขณะขนย้าย รวมทั้งยังถูกสัตว์ที่เป็นศัตรูพืชกัดทำลาย อีกทั้งการลดความชื้นก็ทำได้น้อยกว่าวิธีอื่นๆ ในขณะที่การตากกลางลานช่วยลดความชื้นได้ดีกว่า แต่มีข้อเสียคือใช้พื้นที่มาก ไม่เพียงพอต่อปริมาณข้าวที่ต้องการตาก และทั้ง 2 วิธีดังกล่าวยังต้องการปัจจัยด้านสภาพอากาศเป็นตัวช่วย หากฝนตกจะตากข้าวไม่ได้ ต่างจากการใช้เครื่องอบข้าวที่สามารถทำได้ทุกสภาพอากาศ และใช้พื้นที่น้อย ควบคุมความชื้นและคุณภาพข้าวได้ตามต้องการ ที่ประชุมจึงเลือกแนวทางการใช้เครื่องอบข้าว และลงความเห็นให้จัดซื้อมาใช้งาน แต่เมื่อศึกษารายละเอียดต่อไปจึงพบว่ามูลค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่างบประมาณที่กลุ่มมีอยู่” คุณจะแก้ปัญหาได้อย่างไร

1. เรียกรวมสมาชิกกลุ่มทุกคนเท่าๆ กัน เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดหาเครื่องอบข้าว
2. พุดคุยสื่อสารปัญหาให้ทุกคนทราบ แล้วเปลี่ยนไปใช้แนวทางอื่นแทนการซื้อเครื่องอบข้าว
3. ทำเป็นโครงการของชุมชนแล้วนำไปเสนอภาครัฐเพื่อขอคำแนะนำหรืองบประมาณสนับสนุน
4. จัดทำรายละเอียดเพื่อนำไปเสนอสถาบันการเงินเพื่อขอกู้ยืมเงินมาจัดซื้อเครื่องอบข้าว

4. คุณจะใช้ปัจจัยใดในการประเมินผลการแก้ปัญหาในครั้งนี้

1. ความสามัคคีกันของเกษตรกรสมาชิกภายในกลุ่ม
2. ความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มต่อแนวทางการแก้ปัญหา
3. สามารถจัดหางบประมาณสำหรับจัดซื้อเครื่องอบข้าวได้
4. สมาชิกกลุ่มมีความรู้เรื่องการลดความชื้นในข้าวเปลือกมากขึ้น

อ่านเหตุการณ์ต่อไปนี้ แล้วตอบคำถามข้อ 5-8

เหตุการณ์ “ก๊วยเตี่ยวเรือแม่มัด”

พ่อตันกล้ากับแม่มัดแดงเป็นเพื่อนสนิทกัน พ่อตันกล้าเป็นคนมีความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร และมีประสบการณ์ในการประกอบกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนแม่มัดแดงมีความรู้ความสามารถด้านการประกอบอาหารหลายประเภท ทั้ง 2 คนมีความคิดที่จะประกอบอาชีพอิสระร่วมกัน จึงช่วยกันเสนอความคิดแล้วแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จนได้ออกมาเป็นข้อสรุปว่า ทั้ง 2 คนจะเปิดร้านขายก๊วยเตี่ยวด้วยกัน จึงเริ่มคำนวณต้นทุนและกำหนดราคาขาย แม่มัดแดงบอกว่าถ้าขายถูกไปเราอาจจะขาดทุน ถ้าขายแพงไปลูกค้าก็อาจจะไม่ซื้อ พ่อตันกล้าจึงบอกว่าหลักการพื้นฐานที่ง่ายที่สุด ขายได้มากกว่าที่ลงทุนก็คือกำไร ดังนั้นเราต้องทราบต้นทุนเสียก่อน จึงจะกำหนดราคาสินค้าของเราได้

5. ข้อมูลใดเป็นประโยชน์ต่อพ่อตันกล้าและแม่มัดแดงเพื่อพิจารณากำหนดราคาสินค้าที่เหมาะสม

1. ต้นทุนผันแปร
2. ต้นทุนคงที่
3. ราคาขายในใจ
4. ราคาขายของร้านอื่นๆ

A เฉลยแนวข้อสอบการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ชุดที่ 1

1. ตอบข้อ 1 และ 2 เพราะ ปัญหาคือการตัดสินใจเลือกระหว่างแนวทางทั้ง 3 แนวทาง ซึ่งยังขาดการศึกษาข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้อง จะเห็นว่า ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางเป็นข้อมูลที่ควรศึกษา และปริมาณผลผลิตข้าวเปลือกเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาประกอบการพิจารณา

ข้อ	คำตอบ	คำตอบที่ถูกต้อง (0.25 คะแนน)
1.	ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทาง เกี่ยวข้องและจำเป็นในการบรรลุเป้าหมายตามโจทย์	☒
2.	ปริมาณผลผลิตข้าวเปลือก เกี่ยวข้องและจำเป็นในการบรรลุเป้าหมายตามโจทย์	☒
3.	ราคารับซื้อข้าวเปลือก ไม่เกี่ยวข้องและไม่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมายตามโจทย์	☐
4.	ความคิดเห็นของโรงสีข้าว ไม่เกี่ยวข้องและไม่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมายตามโจทย์	☐

2. ตอบข้อ 2 เพราะ วิเคราะห์ตัวเลือกแต่ละข้อได้ ดังนี้

ข้อ	คำตอบ	คะแนน
1.	จัดให้สมาชิกลงคะแนนเสียงเลือกหนึ่งในแนวทางที่ได้รับการเสนอ เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วที่สุด ได้แนวทางตามที่โหวต แต่อาจไม่ใช่แนวทางที่ดีที่สุด	0.50
2.	จัดตั้งคณะทำงานศึกษาข้อมูลเพื่อให้ความรู้แก่สมาชิก ก่อนนำมาอภิปรายเพื่อลงมติในภายหลัง เป็นการเตรียมความพร้อมทั้งข้อมูลและความรู้ ซึ่งเหมาะสมที่สุด	1.00
3.	จัดอภิปรายข้อดีข้อเสียของแต่ละแนวทาง แล้วให้สมาชิกลงคะแนนเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่ง เป็นแนวทางที่ทำให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น แต่ควรศึกษาข้อมูลให้แน่ใจก่อนโหวต	0.75
4.	ชี้แจงกับสมาชิกว่า เนื่องจากไม่เคยศึกษาผลผลิตเสียของแนวทางใหม่มาก่อน จึงให้ใช้แนวทางเดิม ไม่ช่วยแก้ไขปัญหาคเดิม	0.25

Part

ส่วนที่ 3

การบริหารจัดการอารมณ์

การบริหารจัดการอารมณ์

การบริหารจัดการอารมณ์ ประกอบไปด้วย ความตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ และความเข้าใจผู้อื่น

ความตระหนักรู้ตนเอง

ความตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) คือ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง สามารถควบคุมอารมณ์ และมีทัศนคติที่เหมาะสม แม้ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือมีความกดดันสูง

หลักการคิดเชิงวิเคราะห์

ทัศนคติเชิงบวก = คิดในสิ่งที่ควรจะเป็น/ควรจะทำตามสถานการณ์ (คุณธรรม จริยธรรม จารีต ประเพณี ฯลฯ)

การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ

การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotional Control) คือ ความสามารถในการควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์ ผ่านทางสีหน้า และท่าทางได้อย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด รวมทั้งสามารถให้คำปรึกษา หรือแนะนำผู้อื่น ให้สามารถควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

หลักการแก้ไขปัญหอย่างมืออาชีพ

พฤติกรรมเชิงบวก = แสดงออกอย่างเหมาะสมที่สุดตามสถานการณ์ (เป็นคนดีของบริษัท)

ความเข้าใจผู้อื่น

ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) คือ ความสามารถในการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ทั้งที่แสดงออกและไม่แสดงออก เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ สามารถสื่อสาร และช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม

หลักการคิดเข้าใจผู้อื่น

พลังจิตใจ = ยกระดับอารมณ์/เข้าใจเขา (มากๆ) / เป็นที่ปรึกษาที่ดี / ให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

ตัวอย่างข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์

สมมติว่าคุณเป็นนักเรียนชายอายุ 16 ปี ขณะกำลังเดินอยู่ด้านหลังอาคารของโรงเรียน คุณได้ยินเสียงเอะอะโวยวายคล้ายคนทะเลาะวิวาทกัน จึงรีบเดินไปยังต้นเสียง พบว่าเพื่อนสนิทของคุณกำลังถูกแย่งกระเป๋าใส่ของจากเด็กอีกกลุ่มหนึ่ง สิ่งที่คุณควรทำมากที่สุดในขณะนั้นคืออะไร

1. เข้าไปช่วยเหลือเพื่อน โดยวิ่งไปขวางไม่ให้คู่กรณีทำร้ายเพื่อน
2. ตะโกนบอกให้พอได้แล้ว เพราะเพื่อนของคุณคงรู้สึกอาย
3. วิ่งไปหาครูเพื่อขอให้ครูมาช่วย เพราะเพื่อนกำลังอยู่ในอันตราย
4. ต้องเอาคืนแทนเพื่อน ถ่ายคลิปเพื่อนำไปเป็นหลักฐานฟ้องครู

วิธีหาคำตอบ

1. **ความตระหนักรู้ตนเอง** จะเห็นว่าเพื่อนสนิทกำลังตกอยู่ในสถานการณ์ลำบาก ต้องอยากช่วยเพื่อน
2. **การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ** การเลือกวิธีการแสดงออก ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม กับทั้งตนเอง ผู้อื่น และบริบทของสถานการณ์ จะเห็นว่า **ตัวเลือกข้อ 4** แทบไม่ช่วยอะไรเลย ส่วน **ตัวเลือกข้อ 1** เป็นการทำให้ตนเองเดือดร้อน เสี่ยงอันตรายไปด้วย จึงไม่เหมาะสม จึงเหลือตัวเลือก 2 ข้อ คือ **ตัวเลือกข้อ 2 และข้อ 3**
3. **ความเข้าใจผู้อื่น** จากการวิเคราะห์เหลือตัวเลือกที่เป็นไปได้มากที่สุด 2 ข้อ คือ **ตัวเลือกข้อ 2 และตัวเลือกข้อ 3** ซึ่งทั้ง 2 ข้อีมีอารมณ์ความรู้สึกของเพื่อนสนิทเรอยู่ จึงต้องพิจารณาว่า ณ ขณะนั้นความรู้สึกของเพื่อนสนิทเราเป็นอย่างไร จะเข้าใจจากบริบทได้ว่าสถานการณ์ที่เผชิญอยู่นั้นไม่น่าจะทำให้เกิดความรู้สึกอาย **ตัวเลือกข้อ 2** จึงไม่เหมาะสม ดังนั้น จึงควรตอบ **ตัวเลือกข้อ 3**

การคิดคะแนน

สำหรับข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์นั้น ตัวเลือกทุกตัวเลือกมีคะแนนลดหลั่นกันไป ขึ้นอยู่กับความถูกต้องของคำตอบตั้งแต่ 0, 0.25, 0.50, 0.75 และ 1 คะแนน ซึ่งพิจารณาจากความสมบูรณ์ของคำตอบตามหลักการข้างต้น

โครงสร้างและแนวทางออกข้อสอบ

ข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ 1 ชุด มี 15 ข้อ มีแนวทางออกข้อสอบ คือ เป็นข้อสอบวัดทัศนคติ

คำอธิบาย ข้อสอบ 1 ชุด มี 15 ข้อ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก ให้เลือกตอบตัวเลือกเดียว เกณฑ์การให้คะแนน คือ คะแนนจะลดหลั่นตามความถูกต้องของคำตอบ ตั้งแต่ 0-1 คะแนน

1. สมมติว่าคุณเป็นนักเรียนชั้น ม.6 นั่งรถส่วนตัวไปกับคุณพ่อและคุณแม่ เพื่อไปร้านอาหารชื่อดังแห่งหนึ่ง ขณะกำลังจะเข้าจอดรถ มีผู้ชายคนหนึ่งสวมแว่นดำวิ่งมาขึ้นขางที่จอดรถที่คุณรออยู่ จากนั้นเมื่อมีรถอีกคันหนึ่งซึ่งขับสวนทางมา ชายคนนั้นจึงเดินออกจากที่จอดรถเพื่อให้รถคันนั้นขับเข้าที่จอดรถที่คุณรออยู่ เมื่อมองไปยังรถคันนั้นเห็นเป็นชายวัยกลางคน รูปร่างสูงใหญ่ ในสถานการณ์นี้ คุณจะจัดการอย่างไร
 1. ลงจากรถ เพื่อไปอธิบายให้คนขับทราบ ว่า รถของคุณมารอเตรียมที่จะจอดอยู่ก่อนแล้ว
 2. บอกพ่อให้ขับรถผ่านไป นึกในใจว่าอย่าไปยุ่งกับคนอย่างนั้นเลย
 3. ลงจากรถ ไปบอกให้คนนั้นรีบขับรถออก เพราะรถของคุณมาก่อน
 4. นำคลิปจากกล้องหน้ารถไปโพสต์ลงโซเชียลมีเดียและส่งต่อให้นักข่าว
2. สมมติว่าคุณเป็นเด็กผู้หญิงอายุ 16 ปี ถูกเพื่อนที่โรงเรียนแบน และเพื่อนกลุ่มนี้ยังชักชวนให้เพื่อนคนอื่นแบนคุณด้วย คุณได้พยายามพูดคุยกับเพื่อนแล้ว แต่สถานการณ์ไม่ดีขึ้น เพื่อนยังคงไม่สนใจคุณ การจัดการอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุดในสถานการณ์นี้
 1. ไปบอกครูว่าคุณรู้สึกไม่สบายใจ และขอความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำจากครู
 2. บอกตัวเองว่าไม่เป็นไร อีกไม่นานก็เรียนจบก็ทางใครทางมัน และไม่ยุ่งกับใคร
 3. ระบายความรู้สึกในโซเชียลมีเดีย แล้วขอให้คนมาช่วย
 4. พยายามไม่คิดถึงเรื่องนี้ แล้วไปอยู่กับเพื่อนกลุ่มอื่น
3. สมมติว่ามีเพื่อนสนิทของคุณเพิกอกหัก มาร้องไห้ และระบายให้คุณฟัง คุณจะรับมือกับสถานการณ์นี้อย่างไร
 1. พาเพื่อนไปเลี้ยงหมูกระทะพลอบใจ
 2. ไหล่สวดคำแพนเก่าเพื่อนในโซเชียลมีเดีย
 3. บอกเพื่อนว่าผู้ชายก็เป็นแบบนี้ทุกคน
 4. บอกว่าคุณอยู่ตรงนี้ มีอะไรก็พูดมาได้
4. หากคุณพบว่าเพื่อนมีอาการเศร้าเสียใจ คุณควรทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด
 1. เข้าไปแสดงความเป็นห่วงเป็นใย
 2. ชักชวนกันไปดูหนัง เพื่อดึงความสนใจ
 3. ไปบอกคนอื่นว่าเพื่อนกำลังเศร้า เพื่อขอคำแนะนำ
 4. ชวนเพื่อนไปหาครูที่ปรึกษา

10. คุณเป็นนักเรียนชั้น ม. 6 ผ่านการสอบคัดเลือกข้อเขียน จึงได้รับสิทธิ์สอบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา คุณจะตอบคำถามอย่างไร จึงจะเหมาะสมที่สุด
1. ตอบอย่างไรก็ได้ในด้านที่ดี เพื่อให้ตรงใจคณะกรรมการมากที่สุด
 2. ตอบตามพื้นฐานความรู้และความคิดเห็นของตัวเองให้มากที่สุด
 3. ตอบตามที่เพื่อน รุ่นพี่ ครูแนะแนวหรือครูสอนพิเศษแนะนำมา
 4. ตอบอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุภาพและเป็นตัวของตัวเอง
11. สมมติว่าคุณไปโรงเรียนแล้วพบเห็นเหตุการณ์ที่ครูกำลังจะตีตมเพื่อนนักเรียนชาย เพื่อเป็นการลงโทษที่เพื่อนผมยว ในสถานการณ์นี้คุณจะจัดการอย่างไร
1. อัดวิดีโอเป็นหลักฐานไปโพสต์ในโลกโซเชียล เพื่อทวงความยุติธรรมให้เพื่อน
 2. เข้าไปอธิบายให้ครูฟังว่าการกระทำแบบนี้เป็นเรื่องผิดกฎหมายและมีโทษ
 3. ยืนดูเฉยๆ เพราะเข้าไปก็เปลี่ยนแปลงอะไรไม่ได้อยู่ดี
 4. เข้าไปบอกครูว่าถ้าครูตีตมเพื่อน จะรวมกลุ่มกันไปร้องเรียนที่กระทรวงศึกษาธิการ
12. อรสาไม่ถูกกับอรอนงค์ วันหนึ่งขณะฝนตกหนัก ทำให้พื้นเปียกและลื่น อรสาเดินไม่ทันระวังว่าพื้นเปียกจึงหกล้มข้อเท้าแพลง บริเวณนั้นไม่มีใครอยู่ นอกจากอรอนงค์ซึ่งเห็นเหตุการณ์ทุกอย่างพอดี ถ้าคุณเป็นอรอนงค์จะทำอย่างไร
1. ทำเป็นไม่เห็นแล้วเดินจากไป ไม่เข้าไปให้ความช่วยเหลือ
 2. ถ่ายวิดีโอแล้วส่งต่อให้เพื่อนคนอื่นดูเพื่อความตลกขบขัน
 3. เข้าไปช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เพราะอรสาอาจจะรู้สึกเจ็บอยู่ก็ได้
 4. ดูว่าอรสาขอให้ช่วยหรือไม่ แล้วค่อยช่วยเหลือตามคำขอ
13. คุณรู้ว่าเพื่อนสนิทของคุณต้องแยกกักตัวลำพังเพราะติดโควิด-19 คุณจะจัดการอย่างไร
1. โทรหรือส่งข้อความให้กำลังใจและแสดงความห่วงใย
 2. ส่งข้อความอินโฟกราฟิก (Infographic) เกี่ยวกับโควิดไปให้บ่อยๆ
 3. ซื้อยาและอาหารเสริมต่างๆ ส่งไปให้เพื่อน
 4. ส่งข้อความหรือวิดีโอจากคุณและเพื่อนๆ ไปให้ เพื่อนจะได้ไม่เหงา
14. สมมติว่ามีเพื่อนสนิทของคุณ ซึ่งนิสัยดี มาขอยืมเงินของคุณ คุณจะรับมือกับสถานการณ์นี้อย่างไร
1. ปฏิเสธที่จะให้ยืม เพราะกลัวว่าจะเสียเพื่อน
 2. ถามเหตุผล แล้วค่อยพิจารณาว่าจะช่วยหรือไม่อย่างไร
 3. บอกเพื่อนว่าคุณไม่มีเงิน ให้ไปหาขยืมคนอื่น
 4. ให้เพื่อนยืมทันที เพราะคิดว่าเพื่อนคงอดอดใจที่จะเล่าปัญหา

A เฉลยแนวข้อสอบการบริหารจัดการอารมณ์ ชุดที่ 1

1. ตอบข้อ 1 เพราะ วิเคราะห์ตัวเลือกแต่ละข้อได้ ดังนี้

ข้อ	คำตอบ	คะแนน
1.	ลงจากรถ เพื่อไปอธิบายให้คนขับทราบ ว่า รถของคุณมารอเตรียมที่จะจอดอยู่ก่อนแล้ว เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมที่สุด เป็นการรักษาสติของตนเองและไม่สนับสนุน นิ่งเฉยหรือละเลยสิ่งที่ไม่ถูกต้องด้วยการใช้เหตุและผลในการอธิบาย และไม่ใช้พฤติกรรมเข้าไปเสี่ยงภัย	1.00
2.	บอกพ่อให้ขับรถผ่านไป นึกในใจว่าอย่าไปยุ่งกับคนอย่างนั้นเลย เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมบางส่วน เพราะไม่ใช่พฤติกรรมเข้าไปเสี่ยงภัย แต่เป็นการนิ่งเฉยต่อสิ่งที่ไม่ถูกต้องโดยไม่ได้พยายามแก้ไข	0.25
3.	ลงจากรถ ไปบอกให้คนนั้นรับขับรถออก เพราะรถของคุณมาก่อน เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมบางส่วน เพราะเป็นการปฏิเสธสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แต่โดยพฤติกรรมแล้วมีลักษณะก้าวร้าว นำไปสู่การเสี่ยงภัย	0.25
4.	นำคลิปจากกล้องหน้ารถไปโพสต์ลงโซเชียลมีเดียและส่งต่อให้นักข่าว เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เพราะเป็นพฤติกรรมเชิงลบที่เป็นความไม่ถูกต้องเสียเอง	0.00

2. ตอบข้อ 1 เพราะ วิเคราะห์ตัวเลือกแต่ละข้อได้ ดังนี้

ข้อ	คำตอบ	คะแนน
1.	ไปบอกครูว่าคุณรู้สึกไม่สบายใจ และขอความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำจากครู เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเอง และมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม	1.00
2.	บอกตัวเองว่าไม่เป็นไร อีกไม่นานก็เรียนจบก็ทางไหนทางมัน และไม่ยุ่งกับใคร เป็นการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเอง แต่พฤติกรรมการแสดงออกไม่เหมาะสม	0.50
3.	ระบายความรู้สึกในโซเชียลมีเดีย แล้วขอให้คนมาช่วย เป็นการขาดการควบคุมสติ และนำไปสู่พฤติกรรมแสดงออกที่ไม่เหมาะสม	0.00
4.	พยายามไม่คิดถึงเรื่องนี้ แล้วไปอยู่กับเพื่อนกลุ่มอื่น เป็นการเลี่ยงปัญหา ไม่ใช่ทางแก้ไขปัญหา	0.25