

## ข้อสอบวิชาการพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (3000-0101)

โดย กลุ่มครูแกนนำ อสม.

คำชี้แจง ข้อสอบแบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 50 ข้อ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว แล้วทำเครื่องหมายกากบาทลงในกระดาษคำตอบ

- ข้อใดเป็นความหมายของการเพิ่มผลผลิตตามแนวคิดทางวิทยาศาสตร์
  1. การทำให้บริษัทสามารถมีผลผลิตมากขึ้น
  2. การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุด
  3. ทดสอบผลผลิตก่อนจัดจำหน่ายให้ลูกค้าภายนอก
  4. อัตราส่วนต่างของปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ของผลผลิต
  5. การนำทรัพยากรการผลิตเข้าสู่กระบวนการผลิตคุณภาพ
- เหตุที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มผลผลิตภายในองค์กรเพราะอะไร
  1. กิจกรรมต้องการกำไรสูงขึ้น
  2. การตัดสินใจของลูกค้าไม่แน่นอน
  3. ทรัพยากรหายากและมีการแข่งขันกันสูง
  4. ต้องการให้ลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายมีความพึงพอใจ
  5. สินค้าและบริการของเราได้รับการรับรองจากลูกค้า
- เมื่อลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการและมีความพึงพอใจ ผลที่องค์กรได้รับคืออะไร
  1. ขายสินค้าได้และมีกำไร
  2. ลูกค้าตัดสินใจฟังพนักงานขายพูด
  3. บอกต่อไปยังญาติ และเพื่อน ๆ
  4. กิจกรรมขยายกำลังการผลิตไปยังต่างประเทศ
  5. องค์กรได้ชื่อว่ามีเพิ่มผลผลิตในระบบการผลิต

4. รูปทรงและสีสันของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการจัดเป็นคุณภาพในลักษณะใด
  1. คุณภาพตามหน้าที่
  2. คุณภาพตามการใช้ประโยชน์
  3. คุณภาพตามลักษณะภายนอก
  4. คุณภาพตามการให้บริการ
  5. คุณภาพตามความชอบของบุคคล
  
5. องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (The Organization for Standardization) หรือ ISO ตรงกับภาษากรีกที่แปลว่าอะไร
  1. พอใจ
  2. เท่าเทียมกัน
  3. คุณภาพรวม
  4. ความร่วมมือ
  5. ความสม่ำเสมอ
  
6. สืบหาความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายก่อนการผลิตสินค้าและงานบริการเป็นหลักการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle: QMP) ในเรื่องใด
  1. ความเป็นผู้นำ
  2. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
  3. มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
  4. การจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ
  5. การรับรองคุณภาพงานบริการ

7. การสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรต้องการเพื่อบรรจุในตำแหน่งงานที่ว่าง ตรงกับปรัชญา การจัดการงานบุคคลข้อใด

1. ได้คนดี
2. ใช้คนเป็น
3. บำรุงขวัญ
4. ทดลองงาน
5. ตรวจสอบงาน

8. องค์กรแห่งหนึ่งผลิตสินค้าได้วันละ 650 หน่วย จ้างคนงาน 5 คน โดยให้อัตราค่าจ้าง 200 บาท/วัน/คน องค์กรแห่งนี้มีอัตราการเพิ่มผลผลิตเท่าใด

1. 0.65
2. 6.50
3. 65
4. 130
5. 130.65

9. จากกรณีตัวอย่าง บริษัทเอนโกไทย จำกัด ที่ได้ศึกษามา ได้นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการออกแบบและระบบการผลิต เรียกว่าอะไร

1. GDC and MAP
2. JIT and QCC
3. CAD and CAM
4. ISO and HAC
5. QCC and CAM

10. ข้อใดจัดเป็นการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในระบบการผลิต (Computer Aided Manufacturing)

1. กำหนดวัสดุที่ใช้ในการผลิตด้วยคอมพิวเตอร์
2. จัดคอมพิวเตอร์ใช้งานในสำนักงาน
3. เปิดการอบรมความรู้การใช้คอมพิวเตอร์
4. ติดกล้องวงจรปิดในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร
5. นำเครื่องจักรที่ควบคุมด้วยระบบดิจิทัลมาใช้

11. ข้อใดเป็นกิจกรรมการเพิ่มผลผลิต โดยบุคลากร

1. อบรมวิธีการทำงานสมัยใหม่แก่พนักงาน
2. จ่ายค่าแรงสองเท่าในวันหยุด
3. ซื้อเครื่องจักรรุ่นใหม่ในการผลิต
4. เปิดโอกาสให้พนักงานไปต่างประเทศ
5. กำหนดคุณสมบัติพนักงานก่อนรับสมัคร

12. Q.A.: Quality Assurance เป็นการทดสอบผลิตภัณฑ์ก่อนการส่งมอบเพื่อเหตุผลข้อใด

1. สุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์
2. ตรวจสอบความพึงพอใจลูกค้า
3. ทดสอบประสิทธิภาพการใช้งาน
4. ถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ในคลังสินค้า
5. จัดการบรรจุหีบห่อให้เหมาะสมกับลักษณะของสินค้า

13. Federick W. Taylor ได้รับการยกย่องเป็นบิดาแห่งการเพิ่มผลผลิต โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องใด

1. กระบวนการผลิต
2. ประดิษฐ์เครื่องจักรทันสมัย
3. การเคลื่อนวัตถุดิบเข้าระบบการผลิต
4. ขจัดความสิ้นเปลืองวัตถุดิบและพลังงาน
5. จับเวลาการทำงานของพนักงานแต่ละคน

14. การเพิ่มผลผลิตโดยไม่มีสินค้าคงค้างหรือคงเหลือในคลังสินค้า เรียกว่าอะไร

1. Zero Defect
2. Zero Delay
3. Zero Inventory
4. Zero Accident
5. Zero Overtime

15. วัสดุและอุปกรณ์ที่ยังมีคุณค่าและนำกลับมาใช้ได้อีก เรียกวิธีการนี้ว่าอะไร

1. Reuse
2. Repair
3. Recycle
4. Reproduce
5. Requality

16. การใช้งานหุ่นยนต์ในระบบการผลิตเป็นเทคโนโลยีที่แนวคิดเพื่อทำงานแทนมนุษย์ ซึ่งเหมาะกับงานลักษณะใด

1. อันตราย
2. เกือบเอกสาร
3. ออกแบบงาน
4. การคำนวณ
5. การสำรวจ

17. ปัญหาของการเพิ่มผลผลิตโดยใช้เทคโนโลยีประการแรกคืออะไร

1. ใช้งานยาก
2. การลงทุนสูง
3. ขาดวิศวกรดูแล
4. เปลี่ยนพื้นที่ในการติดตั้ง
5. สิ้นเปลืองค่าเชื้อเพลิง

18. ข้อใดเป็นเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพ ที่บอกทิศทางการทำงานขององค์กร
1. นโยบาย
  2. คู่มือคุณภาพ
  3. ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
  4. บันทึกและเอกสารสนับสนุน
  5. ขั้นตอนการทำงานมาตรฐาน
19. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) มีความสำคัญต่อการบริหารงานคุณภาพในเรื่องใด
1. สร้างความพอใจแก่พนักงานใหม่
  2. สร้างความเข้าใจแก่ฝ่ายการตลาด
  3. สร้างความมั่นใจในการทำกิจกรรม 5 ส.
  4. สร้างความมั่นใจในด้านการแข่งขัน
  5. สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกลุ่มงานต่าง ๆ ขององค์กร
20. เหตุใดที่มีการทำมาตรฐานคุณภาพ ISO ในสถานประกอบการหรือองค์กรต่าง ๆ คืออะไร
1. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง
  2. พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร
  3. ขระดับมาตรฐานคุณภาพขององค์กร
  4. ลูกค้าประจำส่งคืนสินค้าจำนวนลดลง
  5. ใช้เป็นข้ออ้างในการขึ้นราคาผลิตภัณฑ์และงานบริการของบริษัท
21. การปฏิบัติงานข้อใด ทำให้ได้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดของครั้งต่อไป และงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
1. Team work
  2. ISO 9000
  3. กิจกรรม 5 ส
  4. หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
  5. กระบวนการ P D C A

22. พนักงานช่วยในการเพิ่มผลผลิตได้อย่างไร

1. เสนอแนะปรับปรุงงานในความรับผิดชอบ
2. ทำความสะอาดร่างกายหลังการปฏิบัติงาน
3. ขอมรับการปฏิบัติงานล่วงเวลาขององค์กร
4. คิดคำขวัญ คำเตือน ในการทำงาน
5. รับการตรวจร่างกายประจำปี

23. การบำรุงรักษาแบบทวิผลโดยทุกคนมีส่วนร่วม คืออะไร

1. อบรมวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
2. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว
3. ปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ
4. รายงานผลการทำงานต่อหัวหน้าตามเวลากำหนด
5. พัฒนาจิตสำนึกผู้ใช้ หัวหน้างานและพนักงานซ่อมบำรุง

24. หลักการ 5 ส ข้อใดที่ทำให้ทราบว่าสิ่งของที่มืออยู่ควรนำไปดำเนินการอย่างไรต่อไป

1. สะสาง
2. สะดวก
3. สะอาด
4. สุขลักษณะ
5. สร้างนิสัย

25. “Do it right the first time ทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก” เป็นประโยชน์ในข้อใด

1. ลดต้นทุน
2. ความปลอดภัย
3. สร้างความพอใจ
4. ส่งมอบทันเวลา
5. สิ่งแวดล้อมการทำงาน

26. จรรยาบรรณนักธุรกิจ (Business Ethics) มีหลักการสำคัญข้อใด

1. การฉวยโอกาสทางธุรกิจ
2. การใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่าที่สุด
3. การชิงไหวชิงพริบทางการค้า
4. ความสามัคคีของนักธุรกิจ
5. ความเป็นธรรมในการทำธุรกิจ

27. ข้อใดเป็นองค์ประกอบการเพิ่มผลผลิต

1. Q.C.C
2. P D C A
3. Q C D S M E E
4. กิจกรรม 7 ส.
5. Suggestion

28. หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 3 ห่วง 2 เงื่อนไข ข้อใดที่สอดคล้องกับกระบวนการ P D C A ในขั้นการวางแผนงาน (Planning)

1. ความมีเหตุผล
2. ความพอประมาณ
3. มีภูมิคุ้มกัน
4. ใช้ความรู้
5. มีคุณธรรม

29. สัญลักษณ์คุณภาพที่แสดงไว้บนหีบห่อของสินค้าประเภทอาหารสำเร็จรูปหรือเครื่องดื่มคือข้อใด

1. อย.
2. ฉลากสินค้า
3. ข้อมูลโภชนาการ
4. ปริมาตรสุทธิ
5. แหล่งผลิตและจัดจำหน่าย



30. การทำงานเป็นทีมมีเทคนิคความสำเร็จ ในลักษณะข้อใด

1. ความพร้อมขององค์กร
2. ความร่วมมือของสมาชิก
3. ความสามารถของผู้นำทีม
4. ความรู้ความสามารถของที่ปรึกษา
5. ความเพียงพอของงบประมาณในการบริหาร

31. เนื้อหาสำคัญในกลุ่มมือคุณภาพ คือข้อใด

1. เอกสารการทำงานที่มีหลักการ
2. เอกสารคู่มือในการวางแผนการทำงาน
3. เอกสารแสดงการร่วมกันคิดร่วมกันทำงาน
4. เอกสารหลักของการบริหารงานคุณภาพ
5. เอกสารบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานของการบริหารงานคุณภาพ

32. การทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามต้องการ เป็นเรื่องใดที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพ

1. ระเบียบปฏิบัติของงานคุณภาพ
2. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์
3. ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ
4. ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ
5. คำอธิบายความสัมพันธ์ของกระบวนการ

33. การจัดทำคู่มือคุณภาพมีรูปแบบการจัดเรียงลำดับในข้อใด

1. ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
2. ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ
3. นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
4. ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ
5. หัวข้อตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2000

34. การตรวจประเมินภายในองค์กร ต้องจัดเตรียมสิ่งใดก่อน

1. กรรมการตรวจประเมิน
2. กำหนดเวลาการตรวจประเมิน
3. เอกสารการทำงานของหน่วยงาน
4. แผนการตรวจประเมินขององค์กร
5. รายงานสรุปผลการตรวจประเมิน

35. ข้อใดเป็นข้อดีของความขัดแย้งในการทำงาน

1. เกิดอำนาจการต่อรอง
2. งานได้รับการพัฒนา
3. กระตุ้นให้มีการแข่งขัน
4. ได้มีการพิสูจน์ความตนเอง
5. ทีมงานยอมรับซึ่งกันและกัน

36. ข้อใดเป็นลักษณะการสื่อสารตามแนวขวางของบุคคลหรือหน่วยงานในองค์กร

1. การบอกต่อ
2. การเสนอความคิดเห็น
3. การแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น
4. ผู้จัดการสั่งการไปยังแผนกงานต่าง ๆ
5. แผนกงานรายงานผลไปยังผู้จัดการ

37. เหตุที่องค์กรต้องมีการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต เพราะอะไร

1. ต้องการมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจ
2. ทรัพยากรหายากและมีการแข่งขันกันสูง
3. ลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มพนักงานฝีมือ
4. ภาวะเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง
5. สินค้าและบริการมีหลากหลายระดับคุณภาพ

38. การรวมกันทำงาน โดยมีเป้าหมายความสำเร็จอย่างเดียวกัน เรียกว่าอะไร

1. ทีมงาน
2. สมาชิก
3. กลุ่มบุคคล
4. คณะบุคคล
5. กรรมการ

39. ระบบมาตรฐาน ISO 14000 เป็นระบบงานคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรที่แสดงความรับผิดชอบในเรื่องใด

1. ลูกค้า
2. บุคลากร
3. ผู้ร่วมลงทุน
4. ประชาชน
5. สิ่งแวดล้อม

40. การเพิ่มศักยภาพของกลุ่มและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ควรใช้เทคนิคข้อใด

1. QCC
2. TQC
3. Just in time
4. Recycle
5. H A C C P

41. เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรืออุบัติภัยในการทำงาน จะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรข้อใดมากที่สุด

1. บุคลากรเสียชีวิตการทำงาน
2. เครื่องจักรอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย
3. สภาพการทำงานมีมลภาวะ
4. เสียค่าใช้จ่ายพยาบาลผู้บาดเจ็บ
5. การส่งมอบสินค้าไม่ทันตามเวลาดำหนด

42. กฎความปลอดภัย 10 ประการ ข้อใดปฏิบัติได้ง่ายและปลอดภัยที่สุด
1. อย่าหยอกล้อเล่นกัน
  2. สวมหมวกกันน็อกที่กำหนดไว้
  3. สัมผัสสารเคมี ต้องล้างมือ
  4. เชื้อฟังและปฏิบัติตามคำเตือน
  5. ทบทวนข้อปฏิบัติในการทำงาน
43. ข้อใดเป็นข้อมูลอุบัติเหตุและกระตุ้นจิตสำนึกให้ระวังป้องกันภัยของบุคลากรในองค์กร
1. การวิเคราะห์งาน
  2. การประเมินผล
  3. การบันทึกรายงาน
  4. การสอบถามสาเหตุ
  5. การควบคุมระบบทำงาน
44. ข้อใดช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องและปลอดภัย
1. แต่งตั้งหัวหน้างานเพิ่ม
  2. ประกาศขององค์กร
  3. ป้ายคำขวัญคำเตือน
  4. ชักธงพื้นขาวกากบาทเขียว
  5. ชุดทำงานเฉพาะ
45. คำกล่าวที่ว่า “งานใหม่ งานใหญ่ ยากตอนแรก ทำบ่อย ๆ ง่ายเอง” ตรงกับหลักการพัฒนาความสามารถและทักษะการทำงานข้อใด
1. ต้องตั้งเป้าหมาย
  2. ต้องวางแผน
  3. ต้องกล้าเผชิญปัญหา
  4. ต้องฝึกฝน ทำซ้ำ ทบทวน
  5. ต้องเรียนรู้งานใหญ่และงานใหม่

46. กิจกรรมการพัฒนาด้านร่างกาย ข้อใดที่ช่วยให้สภาพร่างกายมีความแข็งแรงสมดุล

1. ตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
2. ออกกำลังกายทุกวัน ๆ ละ 30 นาที
3. รับประทานอาหารในปริมาณเหมาะสม
4. หลีกเลี่ยงยาเสพติดให้โทษทุกประเภท
5. รับประทานอาหารเสริมเป็นครั้งคราว

47. การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพ ควรมีแนวคิดการตัดสินใจในลักษณะใด

1. ใช้อำนาจ
2. ใช้การระดมความคิด
3. ใช้การเสนอแนะปรับปรุง
4. ใช้วิธีเสนอก่อนรับพิจารณาก่อน
5. ใช้วิธีการสั่งการจากส่วนกลาง

48. ลักษณะการพูดที่ดีในการพัฒนางานคุณภาพขององค์กรคือข้อใด

1. พูดเรื่องที่ผู้อื่นชอบ
2. พูดด้วยความจริงใจ
3. พูดให้ผู้ฟังเข้าใจตรงกัน
4. พูดคล่องน่าฟังและชัดเจน
5. พูดเน้นข้อความที่ต้องการ

49. การประเมินคุณภาพภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์ ตรงกับข้อความใด

1. กันไว้ดีกว่าแก้
2. ปลอดภัยไว้ก่อน
3. จงรู้จักเตือนตนเอง
4. ไม่จนปัญญาแก้ไขได้ทุกเรื่องของงาน
5. เตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมิน

50. นักธุรกิจในปัจจุบันต้องพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตตามภาวะเศรษฐกิจ ด้วย  
หลักการข้อใด

1. หลักการบริหารงานคุณภาพ
2. การเพิ่มผลผลิตทั่วทั้งองค์กร
3. การปรับแผนปฏิบัติงาน
4. การพัฒนาโดยยึดสายกลาง
5. การบริหารงานระบบกลุ่ม

\*\*\*\*\*

เฉลยข้อสอบวิชาการพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต (3000-0101)

วิทยาลัยพณิชยการเซตุน

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