**สอบกลางภาค**

**20 ข้อ 20 คะแนน วิชา ระบบคุณภาพในองค์กร**

**จงวงกลมหน้าข้อที่ถูกเพียงข้อเดียว**

1. คุณภาพของสินค้าโดยทั่วไปหมายถึงข้อใด

        1.  สินค้าที่ไม่มีข้อบกพร่อง

        2.  สินค้าที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน

        3.  สินค้าที่ลูกค้าต้องการ

        4.  สินค้าที่ผู้ผลิตเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง

        5.  ถูกทุกข้อ

2. ความหมายของการบริหารงานคุณภาพคือข้อใด

            1. การดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆด้านคุณภาพ

            2. การมีกระบวนการดำเนินเป็นสิ่งกำหนด

            3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและลูกค้าพึงพอใจ

            4. การทำให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

            5. ถูกทุกข้อ

3. มาตรฐานที่เกิดขึ้นจากผลข้อตกลงของประเทศสมาชิกต่างๆได้แก่ข้อใด

                1. ISO 9000

                2. มาตรฐานทั่วไปของ สมอ.

                3. มาตรฐานบริษัทโตโยต้าในประเทศต่างๆ

                4. มาตรฐานของสมาคมอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า

                5. ไม่มีข้อใดถูก

4.  ความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพคือข้อใด

                    1. เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการ

                    2. เพื่อให้พนักงานทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ๆ

                    3. เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดความพึงพอใจ

                    4. เพื่อให้องค์กรมีระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้

                    5. ถูกทุกข้อ

5.  การปฏิบัติงานตามข้อใดที่ทำให้พนักงานมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

                1.  การทำกิจกรรม 5 ส.

                2.  การปฏิบัติงานตามระเบียบวิธี P D C A

                3.  การปฏิบัติงานตามใบสั่งจากผู้บังคับบัญชา

                4.  มีหน่วยปรับปรุงการทำงานอยู่ในองค์กร

                5.   ไม่มีข้อใดถูก

6. ข้อใดไม่ใช่ กระบวนการของการบริหารงานคุณภาพ

               1. Input           Process                          Output

                2. ลูกค้า         นโยบาย        ผลกำไร

                3. ปัจจัยนำเข้า         การดำเนินงาน        ผลงาน

                4. ความต้องการของลูกค้า        กระบวนการดำเนินงาน        ความพึงพอใจของลูกค้า

                5. ไม่มีข้อใดถูก

7. ทัศนคติข้อใดของพนักงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

                1. องค์กรดีเด่น

                2. สวัสดิการดีเด่น

                3. ชื่นชมองค์กร

                4. เป็นเจ้าขององค์กร

                5. ไม่มีข้อใดถูก

8. การคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งงานพิจารณาจากข้อใด

                1. พิจารณาพื้นฐานการศึกษา

                2. พิจารณาประสบการณ์การทำงาน

                3. พิจารณาความสามารถในเชิงการปฏิบัติงานหรือทักษะ

                4. พิจารณาความสามารถในการใช้ภาษา การสื่อสาร

                5. ถูกทุกข้อ

9. หลักการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์/งานบริการจะต้องคำนึงถึงข้อใด

                1. ความแข็งแรง ทนทาน

                2. มีอุปกรณ์เสริมและเปลี่ยนได้

                3. การบำรุงรักษาง่าย

                4. ไม่สร้างปัญหาให้กับสังคม

                5. ถูกทุกข้อ

10. การควบคุมไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพถึงมือลูกค้า องค์กรมีวิธีการตามข้อใด

                1. แต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบกระบวนการคัดแยก

                2. ติดเครื่องหมายผลิตภัณฑ์ไม่ได้มาตรฐานให้ชัดเจน

                3. จัดระบบเอกสารเพื่อบันทึกผลการคัดแยก

                4. กำหนดพื้นที่จัดเก็บแยกจากคลังสินค้า

                5. ถูกทุกข้อ

 11. การเพิ่มผลผลิต หมายถึง

                1. อัตราส่วนระหว่างกำไรกับต้นทุน

                2. อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับต้นทุน

                3. อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า

                4. อัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต

                5. อัตราส่วนระหว่างกำไรกับขาดทุน

12. บุคคลใดที่นำแนวคิดทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการเพิ่มผลผลิต

                1. Hennry L-Grantt

                2. Frederick W. Taylor

                3. Maslow

                4. Davis

                5. Adison

13. ข้อใดไม่ใช่วัตถุประสงค์ของการเพิ่มผลผลิต

                1. การผลิตสินค้าให้ได้มากที่สุด

                2. การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

                3. การมีกำไรเพียงพอและเหมาะสม

                4. การใช้ต้นทุนในการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

                5. เพิ่มปัจจัยนำเข้าเพื่อให้ผลผลิตสูงขึ้น

14. ข้อใดเป็นวงจรบริหารของเดมมิ่ง

                1.  P A O R

                2.  P L A N

                4.  Q C C

                5.  T Q M

15. การติดเครื่องปรับอากาศและแสงสว่างในที่ทำงาน เป็นการดำเนินงานใด

                1. ปรับอุณหภูมิที่เหมาะสม

                2. ปรับปรุงแนวความคิด

                3. ปรับปรุงทัศนคติ

                4. ปรับปรุงสภาพการทำงาน

                5. ปรับปรุงทักษะในการทำงาน

16. ข้อใดไม่จัดอยู่ในกลุ่มกิจกรรม 5 ส.

                1. สะสาง

                2. สะดวก

                3. สุขสม

                4. เสริมสร้างนิสัย

                5. สุขลักษณะ

17. ปัจจัยที่ทำให้การเพิ่มผลผลิตประสบความสำเร็จ ข้อใดสำคัญที่สุด

                1. นโยบายรัฐบาล

                2. ผู้บริหารขององค์กร

                3. สภาพแวดล้อม

                4. ปัจจัยนำเข้า

                5. พนักงาน

18. ข้อใดไม่ใช่การบริหารงานเอกสาร

                1. การผลิต

                2. การนำเอกสารไปใช้

                3. การควบคุมดูแลเอกสาร

                4. การทำลาย

                5. การเก็บรักษา

19. เอกสารทางการเงิน การบัญชี ต้องเก็บรักษาไว้เป็นระยะเวลา กี่ปี

                1.  5    ปี

                2.  10  ปี

                3.  12  ปี

                4.  15  ปี

                5.  เก็บตลอดไป

20.  เอกสารที่ได้รับการอนุมัติ ควรพิจารณาคุณค่าจากเอกสารดังต่อไปนี้ ข้อใดไม่ถูกต้อง

                1.  คุณค่าต่อการเพิ่มผลผลิต

                2.  คุณค่าการบริการ

                3.  คุณค่าทางกฎหมาย

                4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์

                5. คุณค่าทางการประชาสัมพันธ์