**สอบปลายภาค**

**20 ข้อ 20 คะแนน วิชา ระบบคุณภาพในองค์กร**

**จงเลือกคำตอบที่สุดเพียงข้อเดียว**

1. กิจกรรม 7 ส. ข้อใดที่ช่วยใดที่ช่วยให้มีเนื้อที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน

                 1.    สะสาง

                2.    สะอาด

               3.    สะดวก

               4.    สุขลักษณะ

               5.    สร้างความประทับใจ

2. เป้าหมายหลักการให้การศึกษาแก่สมาชิกกลุ่มภาพข้อใดไม่ถูกต้อง

               1.   เพื่อยกระดับความสำนึกเรื่องคุณภาพให้สูงขึ้น

               2.   เพื่อให้รักษาระเบียบแบบแผนให้ถูกต้อง

                3.   เพื่อให้ปฏิบัติตามคู่มืออย่างถูกต้อง

                4.   ปลูกฝังความเชื่อมั่นไม่ทำให้เกิดของเสียแต่เริ่มต้น

               5.   เพื่อยกระดับภาวะผู้นำและทักษะของผู้นำกลุ่มคุณภาพ

3. หัวข้อที่ควรเสนอแนะให้มีการปรับปรุงงาน คือ

               1. เป็นเรื่องที่ยังไม่เคยมีในนโยบายองค์กร

               2. เป็นเรื่องเสนอแนะใหม่

                3. เป็นความคิดสร้างสรรค์

                4. เป็นเรื่องที่น่าจะปรับปรุงการทำงานได้

                5. เป็นเรื่องที่น่าจะมีความเป็นไปได้

4. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาแบบทวีผล

               1.  พนักงานรับผิดชอบทำความสะอาดเครื่องจักรที่ตนดูแล

               2.  ช่างผู้รับผิดชอบเครื่องจักรจัดทำตารางการซ่อมบำรุง

                3.  อบรมพนักงานให้รู้จักดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร

               4.  ช่างเครื่องหยุดเครื่องจักรเล็กๆ น้อยๆ เพื่อซ่อมแซมหรือตรวจซ่อม

                5.  การสร้างระบบป้องกันการบำรุงรักษาเครื่องจักรเป็นการออกแบบเพื่อใช้งานได้โดยไม่จำเป็นต้องบำรุงรักษา

5. กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดจิตสำนึกและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานได้แก่

               1. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

               2. กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยจำกัดเฉพาะพนักงานปฏิบัติเท่านั้น

               3. ข้อปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยผู้บริหารเท่านั้นรู้จริง

                4. จัดอบรมเฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร

                5. จัดทำประกันชีวิตให้พนักงานทุกคน

6. การสำรวจและวิเคราะห์งานก่อนจะเลือกและตัดสินใจลงมือทำงานข้อใดผิด

               1.   ตรวจสอบข้อมูลว่าต้องทำงานอะไรบ้าง

               2.   รู้องค์ประกอบของงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับใครหน่วยงานใด

               3.   ตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบ

                4.   วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของงานที่มีประโยชน์หรือคุณค่าอย่างไร

               5.   วิเคราะห์องค์ประกอบของงานที่ทำแล้วก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ

7. ข้อใดไม่ใช่วิธีปฏิบัติต่อการพัฒนาการทางด้านร่างกาย

               1.   ตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามรายละเอียดบัตรสุขภาพ

               2.   รับประทานอาหารที่มีประโยชน์และดื่มน้ำอย่างน้อยวันละ 8 แก้ว

               3.   หมั่นออกกำลังกายอย่างน้อยวันละ 30 นาที

               4.   ไปตากอากาศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

               5.   พักผ่อนนอนหลับอย่างน้อยวันละ 6-8 ชั่วโมง

8. ข้อใดไม่ใช่ความฉลาดทางอารมณ์

    1.   มีความเข้าใจตนเอง

    2.   มีความเข้าใจผู้อื่น

    3.   มีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้งภายในตนเองและภายนอก

    4.   ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี

    5.   ระมัดระวังการใช้ยานพนะ

9. วิธีปฏิบัติในการพัฒนาจิตใจ ข้อใดไม่ถูกต้อง

    1.  ทำจิตใจให้สงบมีสมาธิ

    2.  ฟังและพิจารณาหัวข้อเรื่องที่ให้ด้วยความตั้งใจ

    3.  งานตนเองควรปฏิบัติด้วยตนเอง

    4.  ควรปรึกษาผู้รู้ในทุกๆ เรื่องทั้งเรื่องที่รู้และไม่รู้

    5.  ฝึกทำงานบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

10. ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ข้อใดผิดไปจากความเป็นจริง

    1.  ขั้นตอนวิเคราะห์

    2.  ขั้นการคิดประยุกต์

    3.  ขั้นประยุกต์ใช้

    4.  ขั้นประเมินผล

    5.  ขั้นรวมรวบข้อมูล

11.       ข้อใดเป็นเนื้อหาสำคัญที่ต้องมีในคู่มือคุณภาพ

        1. เป็นเอกสารหลักของงานบริหารงานคุณภาพ

        2. ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆสำหรับงานบริหารงานคุณภาพ

        3. ทำให้เกิดการร่วมคิกร่วมทำในการทำงาน

        4. ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีหลักการ

        5. ใช้เป็นคู่มือการวางแผนการทำงาน

12.       ข้อความ”ลูกค้าต้องได้รับสินค้าและบริการด้วยความพึงพอใจ”จัดเป็นส่วนประกอบใดของคู่มือคุณภาพ

            1.   นโยบาย-คุณภาพและวัตถุประสงค์

            2.   ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ

            3.   คำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ

            4.   ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ

            5.   ระเบียบปฏิบัติงานคุณภาพ

13.  ข้อใดเป็นรูปแบบของการจัดทำคู่มือคุณภาพ

                1.   จัดเรียงลำดับหัวข้อตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001:2000

                2.   จัดเรียงลำดับตามความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ

                3.   จัดเรียงลำดับตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

                4.   จัดเรียงลำดับตามขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ

                5.   จัดเรียงลำดับตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

14. ข้อใดเป็นความหมายของการตรวจประเมินภายใน

        1.   การตรวจประเมินและติดตามผลการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพ

         2.   การรายงานการตรวจประเมินการดำเนินงาน

         3.   การวางแผนการตรวจประเมินองค์กร

         4.   การตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานในทุกด้าน

         5. การศึกษาเอกสาร และบันทึกขององค์กร

15. หลักการพื้นฐานของการตรวจประเมินภายใน ต้องคำนึงถึงข้อใด

          1.   วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินเอกสารและบันทึกขององค์กร

          2.   วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินบุคลากรผู้ตรวจประเมิน

          3.   บุคลากรผู้ตรวจประเมินการเตรียมงานของผู้ตรวจประเมิน

          4.   บุคลากรผู้ตรวจประเมินวิธีการตรวจประเมิน

          5.   แผนการตรวจประเมิน กิจกรรมของการตรวจประเมิน

16. ข้อใดไม่ใช่เอกสารเพื่อตรวจประเมินภายในองค์กร

      1.  บททั่วไปขององค์กร

      2.  แผนการตรวจประเมินประจำปี

      3.  ใบสรุปผลการตรวจประเมิน

      4.  ใบแจ้งข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง

      5.  ใบประเมินราคา

17.   ข้อใดไม่ใช่ความหมายของระบบเอกสารบริหารคุณภาพ

      1.  เอกสารที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9000:2000

      2.  แสดงถึงข้อกำหนดรายละเอียดการบริหารงานคุณภาพ

      3.  ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

      4.  สามารถนำไปใช้ได้จริง

      5.  ดูแลการติดตั้ง การผลิต และการบริการ

18.   ข้อใดไม่ใช่สาระสำคัญของ ISO 9000:2000

     1. สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภท

     2. มีการเลือกใช้ภาษาและคำศัพท์ได้เหมาะสม

     3. ใช้กับระบบมาตรฐานงานอื่นได้

     4. มีการตรวจสอบได้ทุกมาตรฐาน

     5. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

19. ข้อใดเรียงลำดับขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000:2000  ได้ถูกต้อง

     1.  การเตรียมการเบื้องต้น การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ  การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

     2.  การเตรียมการเบื้องต้น  การตรวจทานระบบงาน  การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ

      3.  การเตรียมการเบื้องต้น  การปฏิบัติตามระบบ  การขอรับรองระบบคุณภาพ

      4.   การตรวจทานระบบงาน  การเตรียมการเบื้องต้น  การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

      5.   การปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ  การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

20.  ข้อใดเป็นประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ

         1. ทำให้เกิดความรับผิดชอบตามหน้าที่ของผู้บริหาร

         2. ทำให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพ สินค้าหรือบริการให้เป็นระบบที่ดี

         3.ทำให้มีการเตรียมการประเมินองค์กรได้

         4.ทำให้สามารถนำไปใช้ได้จริง

         5.ทำให้เกิด เอกสารการประเมินในองค์กร

                5. ประกาศใช้หลักจรรยาบรรณ