

คู่มือตัวเตอร์

วิชา 3000-0101 การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต 3 (3)

จัดทำโดย

นางวราภรณ์ บุญทริกบุตร	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลำพูน	081-0204294
นางหรรษา เขตต์บรรพต	วิทยาลัยเทคนิคอุตรดิตถ์	083-6306999
นางรวมพร พุทธจักร	วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์	087-3731662
นายชิงชัย ศรีสุรัตน์	วิทยาลัยเทคนิคยโสธร	081-5470807
นายจักรพงษ์ ภูวนันท์สกุล	วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด	089-7112468

ตามโครงการประชุมสัมมนาเพื่อเตรียมการฝึกอบรมครูตามโครงการคณิต วิทยา อังกฤษ คอม :

อาชีวศึกษากวดวิชาเพื่อคุณภาพ

ระหว่างวันที่ 19-21 กรกฎาคม 2554

ณ โรงแรมเอกไพลิน ริเวอร์แคว จังหวัดกาญจนบุรี

คู่มือตัวเตอร์

วิชา 3000-0101 การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต 3 (3)

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้เข้าใจความสำคัญ หลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
2. เพื่อให้สามารถวางแผนและพัฒนางานตามหลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
3. เพื่อให้มีกิจนิสัย เจตคติที่ดี ในการพัฒนาดน และมีส่วนร่วมในการหลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

มาตรฐานรายวิชา

1. เข้าใจหลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต
2. จัดระบบเอกสารตามหลักการบริหารงานคุณภาพ
3. เลือกกิจกรรมในการเพิ่มผลผลิตหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
4. วางแผนพัฒนางานตามหลักและกระบวนการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับ ความสำคัญของระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต หลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบการจัดเอกสารและกิจกรรมการเพิ่มผลผลิต การประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตเพื่อวางแผนและพัฒนางาน

ประเด็นในการออกข้อสอบ

ข้อ	ประเด็นออกข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม
1-4	1. ความหมายและความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ 1.1 ความหมายของคุณภาพ และมาตรฐาน 1.2 ความหมายของระบบบริหารงานคุณภาพ 1.3 ความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพ 1.4 ความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ	2 2 2 2	ความเข้าใจ ความเข้าใจ ความจำ ความเข้าใจ
5-7	2. หลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพ 2.1 หลักการบริหารงานคุณภาพ 2.2 กระบวนการบริหารงานคุณภาพ 2.3 การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	2 2 2	วิเคราะห์ วิเคราะห์ นำไปใช้
8-10	3. การดำเนินงานสู่เป้าหมายการบริหารงานคุณภาพ 3.1 การบริหารทรัพยากร 3.2 การผลิตหรือการให้บริการ 3.3 การวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน	2 2 2	วิเคราะห์ ความเข้าใจ ความเข้าใจ
	รวม 10 ข้อ	20 คะแนน	

ประเด็นในการออกข้อสอบ

ข้อ	ประเด็นออกข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม
11-13	4. ความหมายและความสำคัญของการเพิ่มผลผลิต 1. ความหมายของการเพิ่มผลผลิต 2. ประวัติความเป็นมาของการเพิ่มผลผลิต 3. ความสำคัญของการเพิ่มผลผลิต	2 2 2	ความเข้าใจ ความจำ ความจำ
14-17	5. หลักการและกระบวนการเพิ่มผลผลิต 1. หลักการและกระบวนการเพิ่มผลผลิต 2. การเพิ่มผลผลิตโดยบุคลากร 3. การเพิ่มผลผลิตด้วยเทคโนโลยี 4. การบริหารเพื่อการเพิ่มผลผลิต	2 2 2 2	ความจำ ความเข้าใจ ความเข้าใจ ความเข้าใจ
18-20	6. ระบบเอกสารตามหลักการบริหารงานคุณภาพ 1. ความหมายของระบบเอกสาร 2. การจัดระบบเอกสาร 3. การควบคุมเอกสาร	2 2 2	ความเข้าใจ ความจำ ความเข้าใจ
	รวม 10 ข้อ	20 คะแนน	

ประเด็นในการออกข้อสอบ

ข้อ	ประเด็นออกข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม
21-23	7. คู่มือคุณภาพ 1. ความหมายและความสำคัญของคู่มือคุณภาพ 2. ส่วนประกอบของคู่มือคุณภาพ 3. การจัดทำคู่มือคุณภาพ	2 2 2	ความจำ วิเคราะห์ วิเคราะห์
24-26	8. การตรวจประเมินภายใน 1. ความหมายและความสำคัญของการตรวจประเมินภายใน 2. หลักการและแนวทางการตรวจประเมินภายใน 3. เอกสารการตรวจประเมินภายใน	2 2 2	ความจำ ความเข้าใจ วิเคราะห์
27-30	9. ระบบมาตรฐาน ISO 9000:2000 1. ความหมายของ ISO 9000:2000 2. โครงสร้างและลักษณะสำคัญของ ISO 9000:2000 3. ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000:2000 4. ประโยชน์ของ ISO 9000:2000	2 2 2 2	ความจำ ความเข้าใจ วิเคราะห์ วิเคราะห์
	รวม 10 ข้อ	20 คะแนน	

ประเด็นในการออกข้อสอบ

ข้อ	ประเด็นออกข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม
31-34	10. กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 1. กิจกรรม 7 ส 2. กิจกรรม Q cc 3. กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน 4. การบำรุงรักษาแบบทวิผล	2 2 2 2	ความเข้าใจ ความเข้าใจ วิเคราะห์ วิเคราะห์
35-36	11. กิจกรรมความปลอดภัยในการทำงาน 1. ความหมายและความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน 2. กิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน 3. การหาวิเคราะห์เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน 4. การบันทึกรายงานและสอบสวนอุบัติเหตุ	2 2	วิเคราะห์ วิเคราะห์
37-40	12. กิจกรรมพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มผลผลิต 1. การพัฒนาความสามารถและทักษะการทำงาน 2. การพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์และสติปัญญา 3. การพัฒนาด้านความคิด 4. การพัฒนาทักษะทางสังคม	2 2 2 2	ความเข้าใจ วิเคราะห์ ความเข้าใจ ความจำ
	รวม 10 ข้อ	20 คะแนน	

ประเด็นในการออกข้อสอบ

ข้อ	ประเด็นออกข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม
41-43	13. ทีมงานและการทำงานเป็นทีม 1. ความหมายของทีมงานและการทำงานเป็นทีม 2. องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม 3. เทคนิคการพัฒนาทีมงาน 4. การบริหารความขัดแย้ง	2 2 2	ความจำ นำไปใช้ วิเคราะห์
44-46	14. การวางแผนงานเพื่อการเพิ่มผลผลิต 1. ความหมายและความสำคัญของการวางแผน 2. กระบวนการวางแผนเพื่อการเพิ่มผลผลิต 3. กระบวนการตัดสินใจและการแก้ปัญหา 4. การวางแผนและการพัฒนาเพื่อการเพิ่มผลผลิต	2 2 2	ความจำ นำไปใช้ สังเคราะห์
47-50	15. จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคม 1. ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณ 2. ความรับผิดชอบต่อสังคม 3. จรรยาบรรณของผู้ประกอบการ 4. การจัดการด้านจริยธรรม	2 2 2 2	ความจำ สังเคราะห์ นำไปใช้ นำไปใช้
	รวม 10 ข้อ	20 คะแนน	

ประเด็นออกข้อสอบ

1. ความหมายและความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ

- 1.1 ความหมายของคุณภาพและมาตรฐาน
- 1.2 ความหมายของระบบบริหารงานคุณภาพ
- 1.3 ความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพ
- 1.4 ความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ

สาระสำคัญ

ให้ผู้เรียนมีความเข้าใจความหมาย ของคุณภาพ มาตรฐาน ระบบบริหารงานคุณภาพความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพและทราบถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ

คุณภาพ(Quality) คือ คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้ตรงตามความต้องการที่ได้ระบุไว้

มาตรฐาน(Standard) คือ คุณภาพ คุณลักษณะประสิทธิภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่กำหนดขึ้นไว้แล้วอย่างละเอียดชัดเจนเป็นเอกสารที่ได้รับการยอมรับและรับรองโดยหน่วยงานหรือองค์กร

ระบบบริหารงานคุณภาพ คือ ระบบการบริหารองค์กรที่มุ่งให้กระบวนการดำเนินงานทุกระบบภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่แสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วย หลักการบริหารงานคุณภาพและการบริหารงานอย่างเป็นกระบวนการ

ความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ :ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบการจัดการที่ทุกประเทศทั่วโลกใช้กันแพร่หลาย เพราะมีความสอดคล้องกับกฎระเบียบทางการค้าขององค์การการค้าทั่วโลก (WTO) และเป็นมาตรฐานที่ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพมากพอที่จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการมีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (The Organization For Standardization หรือ ISO) ก่อตั้งทางการเมื่อประมาณวันที่ 14 ตุลาคม 2490 ซึ่งได้มีการจัดประชุมเป็นครั้งแรกโดยมีตัวแทนจาก 25 ประเทศ ร่วมประชุมที่ประเทศอังกฤษในกรุงลอนดอนเพื่อส่งเสริมความร่วมมือและการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เพื่อประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศที่แต่ละประเทศก็จะมีมาตรฐานคุณภาพของตนเอง ดังนั้นจึงมีการจัดตั้งองค์กรที่เป็นสากลที่ทุกประเทศยอมรับให้เป็นองค์กรกลางในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพให้กับสินค้าหรือบริการในมาตรฐานเดียวกัน องค์กรมาตรฐานสากล ISO มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่นคร

เจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจากประเทศต่างๆ จำนวน 137 ประเทศ โดยมีการกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 และรายละเอียดต่างๆ ให้ไปใช้ในประเทศโดยปรับให้เหมาะสมกับภาคอุตสาหกรรม การบริหาร การพาณิชย์กรรม ธุรกิจการค้าทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กของแต่ละประเทศ โดยจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคซึ่งเป็นกรรมการชุดที่ 176 เพื่อทำหน้าที่ยกร่างระบบบริหารคุณภาพให้เป็นสากล โดยนำมาตรฐาน BS5750 ของประเทศอังกฤษมาเป็นแนวทางพัฒนาระบบคุณภาพซึ่งระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพและใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติ

ประเทศไทยได้นำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในปี พ.ศ. 2534 โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมศ.) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนประเทศไทย

ความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ

การบริหารงานคุณภาพมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อให้มีการพัฒนาการจัดองค์กร การผลิต ตลอดจนการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
2. เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการ
3. เพื่อให้องค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้
4. เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเกิดความพึงพอใจ
5. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบ มีระเบียบข้อปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร
6. เพื่อให้พนักงานทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ๆ
7. เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นออกข้อสอบ

2. หลักการและกระบวนการบริหารงานคุณภาพ

- 2.1 หลักการบริหารงานคุณภาพ
- 2.2 กระบวนการบริหารงานคุณภาพ
- 2.3 การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

สาระสำคัญ

ให้ผู้เรียนมีความเข้าใจหลักการบริหารงานคุณภาพ กระบวนการบริหารงานคุณภาพและการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การบริหารงานคุณภาพมีหลักการพื้นฐาน 8 หลักการ

- 1. เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
- 2. การบริหารด้วยความเป็นผู้นำ
- 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 4. การดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ
- 5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ
- 6. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
- 7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
- 8. การสร้างสัมพันธภาพกับตัวแทนจำหน่ายด้วยพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาคกัน

กระบวนการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1. ปัจจัยนำเข้า (Input)
- 2. กระบวนการดำเนินงาน (Process)
 - ความรับผิดชอบของผู้บริหาร
 - การบริหารทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิต
 - การผลิตหรือการให้บริการ
 - การวัดวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน
- 3. ผลการดำเนินงาน (Output)

การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management:TQM)เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ ในการสร้างผลงานคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ภายใต้ปรัชญา สามัคคีคือพลัง ความสามัคคีภายในองค์กรทำให้เกิดความเป็นเอกภาพการดำเนินงานสู่เป้าหมายขององค์กรก็สามารถทำได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้องค์กรต้องมีระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยสร้างจิตสำนึก ความเป็นเจ้าขององค์กรให้กับบุคลากรทุกคน รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงาน ที่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ประเด็นออกข้อสอบ

3. การดำเนินงานสู่เป้าหมายการบริหารงานคุณภาพ

- 3.1 การบริหารทรัพยากร
- 3.2 การผลิตหรือการให้บริการ
- 3.3 การวัดและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

สาระสำคัญ

ให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเรื่องการบริหารทรัพยากร การผลิตหรือการให้บริการและการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

การบริหารทรัพยากร หมายถึง การจัดหา จัดมอบจัดแบ่งและควบคุมการใช้ทรัพยากรเพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรสามารถดำเนินการตามภารกิจที่องค์กรมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

การผลิตหรือการให้บริการ คือ กระบวนการดำเนินงานให้เกิดผลิตภัณฑ์และงานบริการประกอบด้วย

- 1. การวางแผนการผลิตหรือการให้บริการ
- 2. กระบวนการผลิตหรือกระบวนการให้บริการ
- 3. การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ
- 4. การจัดซื้อวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์
- 5. การส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงานภายในองค์กรมีเป้าหมายสำคัญ

- 1. การบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ และเป้าหมายตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 2. ค้นหาข้อผิดพลาดของแต่ละกระบวนการที่จะกลายเป็นจุดอ่อนขององค์กร
- 3. หาทางการแก้ไขจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเด็นออกข้อสอบ

4 ความหมายและความสำคัญของการเพิ่มผลผลิต

1. ความหมายของการเพิ่มผลผลิต
2. ความเป็นมาของการเพิ่มผลผลิต
3. ความสำคัญของการเพิ่มผลผลิต

สาระสำคัญ

การแข่งขันด้านธุรกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันที่สูงมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง มีการเรียนรู้และวิธีการเพิ่มผลผลิต เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ การเพิ่มผลผลิตคือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การเพิ่มผลผลิตเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดย Frederick W. Taylor

ความหมายของการเพิ่มผลผลิต แบ่งได้ 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดทางวิทยาศาสตร์

$$\text{การเพิ่มผลผลิต(Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต(Output)}}{\text{ปัจจัยการผลิต(Input)}}$$

2. แนวคิดเศรษฐศาสตร์และสังคม เป็นความสำนึกทางจิตใจ เป็นความสามารถในการปรับปรุงวิธีการทำงาน

ความเป็นมาของการเพิ่มผลผลิต

การเพิ่มผลผลิตเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยนำหลักวิทยาศาสตร์มาใช้ในการบริหาร เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มกำไร Frederick W. Taylor เป็นผู้ริเริ่มและศึกษาวิธีการทำงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมถลุงแร่ เพื่อให้การทำงานมีมาตรฐานเดียวกัน วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้ผลผลิตมากขึ้น โดยการเสริมแรงด้วยค่าจ้างและเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ โดยให้ความสำคัญกับคนมากขึ้น อาศัยการมีส่วนร่วมและประโยชน์ร่วมกัน

ความสำคัญของการเพิ่มผลผลิต

1. การมีส่วนร่วม
2. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาสู่กระบวนการการผลิต
3. ลูกจ้างได้สินค้ามีคุณภาพ ราคาถูก
4. ช่วยให้คนงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
5. พัฒนาทักษะปฏิบัติให้ดีขึ้น
6. ช่วยให้มีการแข่งขันด้านคุณภาพและการบริการ

ช่วยลดต้นทุนการผลิตและการบริการ

ประเด็นออกข้อสอบ

6 ระบบเอกสารบริหารตามหลักการบริหารงานคุณภาพ

1. การบริหารเอกสาร
2. การจัดระบบเอกสาร
3. คุณค่าของเอกสาร

สาระสำคัญ

การบริหารองค์การไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน จะบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จมีปัจจัยหลายอย่าง ระบบเอกสารก็เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน เนื่องจากใช้ประโยชน์ได้หลายอย่าง เช่น เป็นหลักฐานในการอ้างอิง เป็นเครื่องมือในการทำงาน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ เป็นต้น

ระบบเอกสารตามหลักการบริหารงานคุณภาพ

เอกสารหมายถึง สื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่างๆ หรือ กระดาษที่ใช้ในธุรกิจทั่วไป เช่น หนังสือ บัตร เทป หนังสือ โต้ตอบ ไมโครฟิล์ม

การบริหารงานเอกสาร หมายถึง กระบวนการในการควบคุม ดูแลเอกสาร ตั้งแต่ผลิต จนกระทั่งการทำลาย

การบริหารงานเอกสารประกอบด้วย

1. การผลิต
2. การนำไปใช้
3. การเก็บรักษา
4. การนำไปอ้างอิง
5. การทำลาย

การจัดเก็บเอกสารหมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกเอกสาร เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บและค้นหา

การจัดเก็บเอกสาร ทำได้ 4 วิธี คือ

1. จัดเก็บตามตัวอักษร
2. จัดเก็บตามตัวเลข
3. จัดเก็บตามภูมิศาสตร์
4. จัดเก็บตามหัวข้อเรื่อง

ประโยชน์ของการจัดเก็บเอกสาร

1. ใช้ตรวจสอบหลักฐานและอ้างอิง
2. เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
3. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
4. ประกอบการตัดสินใจ
5. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร แบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้

1. เก็บระหว่างการปฏิบัติงาน
2. เก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว
3. เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

คุณค่าของเอกสารที่ได้รับการอนุมัติ

1. คุณค่าทางกฎหมาย
2. คุณค่าการบริหาร
3. คุณค่าทางการวิจัย
4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์
5. คุณค่าทางการประชาสัมพันธ์

อายุการจัดเก็บเอกสาร

- | | |
|---------------------------|------------|
| 1. ประวัติองค์กร | เก็บตลอดไป |
| 2. บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น | เก็บตลอดไป |
| 3. สัญญาต่างๆ | เก็บตลอดไป |
| 4. ใบสำคัญจัดตั้งบริษัท | เก็บตลอดไป |
| 5. เอกสารทางบัญชี | 10 ปี |

ประเด็นออกข้อสอบ

7 คู่มือคุณภาพ

- 1.1 ความหมายและความสำคัญของคู่มือคุณภาพ
- 1.2 ส่วนประกอบในคู่มือคุณภาพ
- 1.3 การจัดทำคู่มือคุณภาพ

สาระสำคัญ

คู่มือคุณภาพ คือ เอกสารที่เขียนขึ้นเป็นคู่มือสำหรับการประกันคุณภาพ โดยแสดงรายละเอียดถึงนโยบาย และกิจกรรมที่จะดำเนินการ เพื่อประกันว่า สินค้าหรือบริการ ที่ผลิตโดยองค์กร จะมีคุณภาพดีและสม่ำเสมอ คู่มือคุณภาพเป็นเอกสารที่แสดงแนวทางและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001

คู่มือคุณภาพหมายถึงเอกสารตามข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพที่มีเนื้อหาครอบคลุม

1. ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ
3. คำบรรยายถึงการส่งผลต่อกันระหว่างกระบวนการต่างๆของระบบบริหารงานคุณภาพ

คู่มือคุณภาพมีความสำคัญดังนี้

1. เป็นเอกสารหลักของระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ช่วยให้มีการทำงานอย่างมีหลักการและตรงตามเป้าหมายขององค์กร
3. สร้างความเข้าใจนโยบาย เป้าหมายวัตถุประสงค์และระเบียบปฏิบัติขององค์กร
4. เป็นคู่มือของการวางแผน การควบคุมงานและประกันคุณภาพ

คู่มือคุณภาพ ประกอบด้วย

1. นโยบาย-คุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ
2. ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ
3. คำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ
4. ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ
5. ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือคุณภาพ มี 2 รูปแบบคือ

1. จัดเรียงลำดับหัวข้อตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000:2000 แล้วจึงอธิบายกิจกรรมตามข้อกำหนด
2. จัดเรียงลำดับตามความสำคัญของกิจกรรมในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร แล้วจึงอธิบายกิจกรรมตามข้อกำหนด

ประเด็นออกข้อสอบ

8. การตรวจประเมินภายใน

1. ความหมายและความสำคัญของการตรวจประเมินภายใน
2. หลักการและแนวทางการตรวจประเมินภายใน
3. เอกสารการตรวจประเมินภายใน

สาระสำคัญ

การตรวจประเมินภายใน หมายถึง การตรวจประเมินและติดตามผลการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

การตรวจประเมินคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อระบบบริหารงานบุคคล

1. ทำให้ทราบผลการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆที่วางแผนไว้
2. ทำให้แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
3. กระตุ้นให้มีการดำเนินงานบริหารงานคุณภาพได้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
4. ใช้เป็นข้อมูลในการตรวจประเมินจากภายนอก

หลักการของการตรวจประเมินภายใน ประกอบด้วย กระบวนการวัด และกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง ทั้งนี้ การแต่งตั้งบุคลากรผู้ตรวจประเมินภายใน ควรเลือกสรรบุคลากรที่ชำนาญงานและมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน

แนวทางการตรวจประเมินภายใน ประกอบด้วย

1. การเตรียมงานของผู้ตรวจประเมิน
2. การดำเนินเข้าตรวจประเมิน
3. ประเมินผลการตรวจประเมิน
4. การรายงานผลลัพธ์จากการตรวจประเมินผลการดำเนินงาน
5. การติดตามผล

เอกสารเพื่อตรวจการประเมินภายใน ประกอบด้วย

1. สถานะของเอกสาร
2. ข้อมูลทั่วไป
3. แผนภูมิ ขั้นตอนการตรวจประเมินภายใน
4. แผนการตรวจประเมิน
5. เอกสารประกอบการประเมิน
6. ตารางสรุปผลการตรวจประเมิน

ประเด็นออกข้อสอบ

9 ระบบมาตรฐาน ISO 9000:2000

1. ความหมายของ ISO 9000:2000
2. โครงสร้างและลักษณะสำคัญของ ISO 9000:2000
3. ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000:2000
4. ประโยชน์ของ ISO 9000:2000

สาระสำคัญ

ISO 9000:2000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก โดยผู้ใช้มาตรฐาน ทำความเข้าใจ และนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก คือ การพัฒนามาตรฐาน เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ ช่วยพัฒนาการผลิต ตลอดจนพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ

เป้าหมายของ ISO 9000:2000 คือมุ่งให้เกิดคุณภาพ 3 ส่วนคือ

1. การวางแผน
2. การควบคุม
3. การจัดทำเอกสาร

ระบบเอกสารบริหารคุณภาพ หมายถึง เอกสารที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9000:2000 ซึ่งแสดงถึงข้อกำหนดรายละเอียดการบริหารงานคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้จริง รวมทั้งใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000:2000 มีโครงสร้างและลักษณะที่สำคัญ คือ

1. สามารถนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภท
2. มีการเลือกภาษาและคำศัพท์ที่สอดคล้องกับคำศัพท์ที่ใช้กันอยู่ประจำ
3. สามารถใช้ร่วมกับระบบมาตรฐานงานอื่นได้
4. เป็นข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
5. เป็นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์กร ทุกระบบ ทั้งการบริหาร การผลิต การวิเคราะห์ การวัดผล

ขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

1. การเตรียมการเบื้องต้น
2. การตรวจทานระบบงาน
3. การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ
4. การปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ
5. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
6. การขอรับรองระบบคุณภาพ
7. การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

1. ทำให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพ สินค้าหรือบริการให้เป็นระบบที่ดี
2. ทำให้ลดปัญหาการกีดกันทางการค้าต่างๆ
3. ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร
4. ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
5. ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
6. ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน วางแผนและร่วมพัฒนาองค์กร

ประเด็นออกข้อสอบ

10. กิจกรรมกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1. กิจกรรม 7 ส
2. กิจกรรม Q cc
3. กิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

สาระสำคัญ

ให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเรื่องกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

กิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นเรื่องในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยมีกิจกรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ กิจกรรม 7 ส กิจกรรม Q cc และกิจกรรมข้อเสนอแนะปรับปรุงงาน

ประเด็นออกข้อสอบ

11. กิจกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

1. ความหมายและความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน
2. กิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน
3. การคาดวิเคราะห์เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน
4. การบันทึกรายงานและสอบสวนอุบัติเหตุ

สาระสำคัญ

กิจกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ให้รู้ความหมายและเห็นคุณค่าความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการสร้างจิตสำนึกและมีพฤติกรรมความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน สามารถวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน บันทึกรายงานและสอบสวนอุบัติเหตุ

ประเด็นออกข้อสอบ

12. กิจกรรมพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มผลผลิต

1. การพัฒนาความสามารถและทักษะการทำงาน
2. การพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์และสติปัญญา
3. การพัฒนาด้านความคิด
4. การพัฒนาทักษะทางสังคม

สาระสำคัญ

กิจกรรมพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยให้นักเรียนเกิดการพัฒนาทางด้านความสามารถ และทักษะการทำงาน การพร้อมทางร่างกาย อารมณ์และสติปัญญา การพัฒนาด้านความคิด และการพัฒนาทักษะทางสังคม

ประเด็นออกข้อสอบ

13. ทีมงานและการทำงานเป็นทีม

1. ความหมายของทีมงานและการทำงานเป็นทีม
2. องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม
3. เทคนิคการพัฒนาทีมงาน
4. การบริหารความขัดแย้ง

สาระสำคัญ

ความหมายของทีมงาน ความหมายของทำงานเป็นทีม ทีมงานกับความสำคัญของการทำงานเป็นทีม องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม เทคนิคการพัฒนาทีมงาน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ การประชุมสัมมนา การเรียนรู้เพื่อเข้าใจผู้อื่น การบริหารความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง ผลของความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

14. การวางแผนงานเพื่อเพิ่มผลผลิต

ประเด็นออกข้อสอบ

1. ความหมายและความสำคัญของการวางแผน
2. กระบวนการวางแผนเพื่อเพิ่มผลผลิต
3. กระบวนการตัดสินใจและการแก้ปัญหา
4. การวางแผนและการพัฒนาเพื่อเพิ่มผลผลิต

สาระสำคัญ

ความหมายและความสำคัญของการวางแผน การเขียนแผนงาน ความสำคัญของการวางแผน กระบวนการวางแผนพัฒนา งานเพื่อเพิ่มผลผลิต วงจรคุณภาพ PDCA แผนภูมิแกงปลา ผังความคิด SWOT กระบวนการตัดสินใจและการแก้ปัญหา การใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา การทดสอบ การวิเคราะห์การตัดสินใจด้วยการให้คะแนน การวางแผนและการพัฒนาเพื่อเพิ่มผลผลิต ความหมายของการพัฒนางาน แผนปฏิบัติการตาม แผนปฏิบัติการเพื่อการพัฒนา การกำหนดเป้าหมายในแผนปฏิบัติการ การปรับแผนเพื่อการพัฒนาและเพิ่มผลผลิต

ประเด็นออกข้อสอบ

15. จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคม

1. ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณ
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม
3. จริยธรรมของผู้ประกอบการ
4. การจัดการด้านจริยธรรม

สาระสำคัญ

ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม ความรับผิดชอบต่ออย่างพินิจพิเคราะห์ การจัดการด้านจริยธรรม มาตรการทางจริยธรรม ขอบเขตความรับผิดชอบต่อองค์กร จริยธรรมของผู้ประกอบการ การจัดการด้านจริยธรรม

ตัวอย่างการออกข้อสอบ

1. คุณภาพของสินค้าโดยทั่วไปหมายถึงข้อใด
 1. สินค้าที่ไม่มีข้อบกพร่อง
 2. สินค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง
 3. **สินค้าที่ลูกค้าต้องการ**
 4. สินค้าที่ผู้ผลิตเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง
 5. ถูกทุกข้อ
2. ความหมายของการบริหารงานคุณภาพคือข้อใด
 1. การดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆด้านคุณภาพ
 2. การมีกระบวนการดำเนินเป็นสิ่งที่กำหนด
 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. ทศนคติข้อใดของพนักงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

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. การควบคุมไม่ให้ผลิตภัณฑ์ไม่ได้คุณภาพถึงมือลูกค้า 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. Henry 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. ข้อใดเป็นวงจรบริหารของเดมมิง

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

21. กิจกรรม 7 ส. ข้อใดที่ช่วยใดที่ช่วยให้มีเนื้อที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน
1. สะสาง
 2. สะอาด
 3. สะดวก
 4. สุขลักษณะ
 5. สร้างความประทับใจ
22. เป้าหมายหลักการให้การศึกษาแก่สมาชิกกลุ่มภาพข้อใดไม่ถูกต้อง
1. เพื่อยกระดับความสำนึกเรื่องคุณภาพให้สูงขึ้น
 2. เพื่อให้รักษาระเบียบแบบแผนให้ถูกต้อง
 3. เพื่อให้ปฏิบัติตามคู่มืออย่างถูกต้อง
 4. ปลุกฝังความเชื่อมั่นไม่ทำให้เกิดของเสียแต่เริ่มต้น
 5. เพื่อยกระดับภาวะผู้นำและทักษะของผู้นำกลุ่มคุณภาพ
23. หัวข้อที่ควรเสนอแนะให้มีการปรับปรุงงาน คือ
1. เป็นเรื่องที่ยังไม่เคยมีในนโยบายองค์กร
 2. เป็นเรื่องเสนอแนะใหม่
 3. เป็นความคิดสร้างสรรค์
 4. เป็นเรื่องที่น่าจะปรับปรุงการทำงานได้
 5. เป็นเรื่องที่น่าจะมีความเป็นไปได้
24. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาแบบทวิผล
1. พนักงานรับผิดชอบทำความสะอาดเครื่องจักรที่ตนดูแล
 2. ช่างผู้รับผิดชอบเครื่องจักรจัดทำตารางการซ่อมบำรุง
 3. อบรมพนักงานให้รู้จักดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร
 4. ช่างเครื่องหยุดเครื่องจักรเล็กๆ น้อยๆ เพื่อซ่อมแซมหรือตรวจซ่อม
 5. การสร้างระบบป้องกันการบำรุงรักษาเครื่องจักรเป็นการออกแบบเพื่อใช้งานได้โดยไม่จำเป็นต้องบำรุงรักษา
25. กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดจิตสำนึกและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานได้แก่
1. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน
 2. กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยจำกัดเฉพาะพนักงานปฏิบัติเท่านั้น
 3. ข้อปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยผู้บริหารเท่านั้นจริงจัง
 4. จัดอบรมเฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร
 5. จัดทำประกันชีวิตให้พนักงานทุกคน

26. การสำรวจและวิเคราะห์งานก่อนจะเลือกและตัดสินใจลงมือทำงานข้อใดผิด

1. ตรวจสอบข้อมูลว่าต้องทำงานอะไรบ้าง
2. รู้องค์ประกอบของงานมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับใครหน่วยงานใด
3. ตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบคอบ
4. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของงานที่มีประโยชน์หรือคุณค่าอย่างไร
5. วิเคราะห์องค์ประกอบของงานที่ทำแล้วก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ

27. ข้อใดไม่ใช่วิธีปฏิบัติต่อการพัฒนาการทางด้านร่างกาย

1. ตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามรายละเอียดบัตรสุขภาพ
2. รับประทานอาหารที่มีประโยชน์และดื่มน้ำอย่างน้อยวันละ 8 แก้ว
3. หมั่นออกกำลังกายอย่างน้อยวันละ 30 นาที
4. ไปตากอากาศอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. พักผ่อนนอนหลับอย่างน้อยวันละ 6-8 ชั่วโมง

28. ข้อใดไม่ใช่ความฉลาดทางอารมณ์

1. มีความเข้าใจตนเอง
2. มีความเข้าใจผู้อื่น
3. มีความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งทั้งภายในตนเองและภายนอก
4. ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี
5. ระมัดระวังการใช้ยานพาหนะ

29. วิธีปฏิบัติในการพัฒนาจิตใจ ข้อใดไม่ถูกต้อง

1. ทำจิตใจให้สงบมีสมาธิ
2. ฟังและพิจารณาหัวข้อเรื่องที่ให้ความสนใจ
3. งานตนเองควรปฏิบัติด้วยตนเอง
4. ควรปรึกษาผู้รู้ในทุกๆ เรื่องทั้งเรื่องที่อยู่และไม่รู้
5. ฝึกทำงานบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

30. ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ข้อใดผิดไปจากความเป็นจริง

1. ขั้นตอนวิเคราะห์
2. ขั้นการคิดประยุกต์
3. ขั้นประยุกต์ใช้
4. ขั้นประเมินผล
5. ขั้นรวบรวมข้อมูล

31. ข้อใดเป็นเนื้อหาสำคัญที่ต้องมีในคู่มือคุณภาพ
1. เป็นเอกสารหลักของงานบริหารงานคุณภาพ
 2. **ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆสำหรับงานบริหารงานคุณภาพ**
 3. ทำให้เกิดการร่วมคิดร่วมทำในการทำงาน
 4. ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีหลักการ
 5. ใช้เป็นคู่มือการวางแผนการทำงาน
32. ข้อความ”ลูกค้าต้องได้รับสินค้าและบริการด้วยความพึงพอใจ”จัดเป็นส่วนประกอบใดของคู่มือคุณภาพ
1. **นโยบาย-คุณภาพและวัตถุประสงค์**
 2. ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ
 3. คำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ
 4. ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ
 5. ระเบียบปฏิบัติงานคุณภาพ
33. ข้อใดเป็นรูปแบบของการจัดทำคู่มือคุณภาพ
1. **จัดเรียงลำดับหัวข้อตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001:2000**
 2. จัดเรียงลำดับตามความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ
 3. จัดเรียงลำดับตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
 4. จัดเรียงลำดับตามขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ
 5. จัดเรียงลำดับตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
34. ข้อใดเป็นความหมายของการตรวจประเมินภายใน
1. **การตรวจประเมินและติดตามผลการดำเนินงานในระบบบริหารงานคุณภาพ**
 2. การรายงานการตรวจประเมินการดำเนินงาน
 3. การวางแผนการตรวจประเมินองค์กร
 4. การตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานในทุกด้าน
 5. การศึกษาเอกสาร และบันทึกขององค์กร
35. หลักการพื้นฐานของการตรวจประเมินภายใน ต้องคำนึงถึงข้อใด
- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน | เอกสารและบันทึกขององค์กร |
| 2. วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน | บุคลากรผู้ตรวจประเมิน |
| 3. บุคลากรผู้ตรวจประเมิน | การเตรียมงานของผู้ตรวจประเมิน |
| 4. บุคลากรผู้ตรวจประเมิน | วิธีการตรวจประเมิน |
| 5. แผนการตรวจประเมิน | กิจกรรมของการตรวจประเมิน |

36. ข้อใดไม่ใช่เอกสารเพื่อตรวจประเมินภายในองค์กร

1. บททั่วไปขององค์กร
2. แผนการตรวจประเมินประจำปี
3. ใบสรุปผลการตรวจประเมิน
4. ใบแจ้งข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง
5. ใบประเมินราคา

37. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของระบบเอกสารบริหารคุณภาพ

1. เอกสารที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9000:2000
2. แสดงถึงข้อกำหนดรายละเอียดการบริหารงานคุณภาพ
3. ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
4. สามารถนำไปใช้ได้จริง
5. ดูแลการติดตั้ง การผลิต และการบริการ

38. ข้อใดไม่ใช่สาระสำคัญของ ISO 9000:2000

1. สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภท
2. มีการเลือกใช้ภาษาและคำศัพท์ที่เหมาะสม
3. ใช้กับระบบมาตรฐานงานอื่นได้
4. มีการตรวจสอบได้ทุกมาตรฐาน
5. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

39. 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

40. ข้อใดเป็นประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ

1. ทำให้เกิดความรับผิดชอบตามที่ของผู้บริหาร
2. ทำให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารคุณภาพ สินค้าหรือบริการให้เป็นระบบที่ดี
3. ทำให้มีการเตรียมการประเมินองค์กรได้
4. ทำให้สามารถนำไปใช้ได้จริง
5. ทำให้เกิด เอกสารการประเมินในองค์กร

41. การทำงานเป็นทีมงาน (Team Work) ตรงกับข้อใด

1. สมาชิกทำงานร่วมกันสู่เป้าหมายหลักขององค์กร
2. กลุ่มบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
3. ทุกคนทีมงาน ร่วมทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. กลุ่มบุคคล ที่ทำงานในองค์กรเดียวกัน
5. การทำงานของกลุ่มบุคคล

42. ข้อดีของความขัดแย้ง

1. เห็นตัวผู้นำในการทดลอง
2. กระตุ้นให้มีการแข่งขันในทีม
3. ทีมงานมีการพัฒนาก้าวหน้าเร็ว
4. เกิดความร่วมมือกันมากขึ้น
5. สร้างผู้นำใหม่

43. ข้อใดเป็นการสื่อสารทางขวาง

1. การสั่งการ
2. การเสนอข้อคิดเห็นจากฝ่ายปฏิบัติงาน
3. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างแผนก
4. การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

44. การวางแผน หมายถึง

1. กระบวนการกำหนดการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. กระบวนการกำหนดเป้าหมาย เพื่อการปฏิบัติงาน
3. กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์
4. การกำหนดจุดมุ่งหมาย การปฏิบัติงาน และการควบคุม
5. การกำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติงาน และตรวจสอบ

45. ข้อใดคือการวางแผนตามหน้าที่

1. แผนไตรมาส
2. แผนปรับปรุงมาตรฐาน
3. แผนกลยุทธ์
4. แผนนโยบาย
5. แผนการผลิต

46. ประโยชน์สูงสุดของการวางแผน

1. พัฒนาการแข่งขัน
2. การประหยัดงบประมาณ
3. ส่งเสริมแรงจูงใจ
- 4. ผลกำไรขององค์กร**
5. ลดความไม่แน่นอน

47. เพื่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 14000 องค์กรควรดำเนินการจรรยาบรรณด้านใด

1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
2. ความรับผิดชอบต่อผู้ร่วมลงทุน
- 3. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม**
4. ความรับผิดชอบต่อบุคลากร
5. ความรับผิดชอบต่อความปลอดภัย

48. การเพิ่มความสามารถการแข่งขันและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมควรใช้เทคนิคใด

1. Just in Time
2. QCC
3. TQM
4. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 5. Reuse Reduce Recycle**

49. การละเมิดจริยธรรมขององค์กรข้อใดผิดหลักกฎหมาย

- 1. การลอกเลียนแบบ**
2. การฉวยโอกาส
3. การแข่งขัน
4. การดำเนินธุรกิจข้ามชาติ
5. กลยุทธ์

50. องค์กรควรดำเนินการเพื่อให้ถึงจุดสูงสุดด้านจรรยาบรรณตามข้อใด

1. ตรวจสอบจริยธรรม
- 2. สร้างวัฒนธรรม**
3. ฝึกอบรม
4. กำหนดจรรยาบรรณ
5. ประกาศใช้หลักจรรยาบรรณ

เฉลยข้อสอบ

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