

PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY

FACULTY OF ENGINEERING

Mid-term Examination: Semester 2

Academic Year: 2014

Date: ~~February~~, 17, 2015

Time: 13:30-16:30

Subject: 225-459 Business management for Engineering

227-463 Business management for Engineering

Room: A 401

คำชี้แจง

- ข้อสอบมี 32 ข้อ (12 หน้า) ให้ทำทุกข้อ ในกระดาษข้อสอบ (ถ้าพื้นที่ไม่พอให้เขียนด้านหลัง)
- คะแนนรวม 105
- อนุญาตให้นำเอกสาร ตำราเข้าห้องสอบได้

ภายใต้สังคมที่เต็มไปด้วยการทุจริต และความไม่ซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคมและเพื่อส่งเสริมคุณธรรม และ จริยธรรมให้เกิดในสังคม ข้าพเจ้าจะซื่อสัตย์ในการสอบ

ลงชื่อ.....รหัส.....

ขอให้โชคดี จาก เสกสรร สุธรรมานนท์

ทุจริตในการสอบโทษขั้นต่ำคือปรับตกในรายวิชาที่ทุจริต และพักการเรียน 1 ภาคการศึกษา

ข้อ 1	10	ข้อ 8	5
ข้อ 2	5	ข้อ 9	5
ข้อ 3	5	ข้อ 10	5
ข้อ 4	5	ข้อ 11	15
ข้อ 5	5	ข้อ 12	10
ข้อ 6	10	ข้อ 13-32	20
ข้อ 7	5	รวม	105

โปรดระลึกไว้เสมอว่า

ท่านจะบอกถูกว่าอย่างไร ถ้าจบวิศวะมาได้ด้วยการโกง

1. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยที่มีชื่อแห่งหนึ่ง มีโครงการจะจัดตั้งสมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทย ท่านได้รับมอบหมายให้ดำเนินการโครงการดังกล่าว ให้อธิบายวิธีการดำเนินการเพื่อให้โครงการดังกล่าวบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

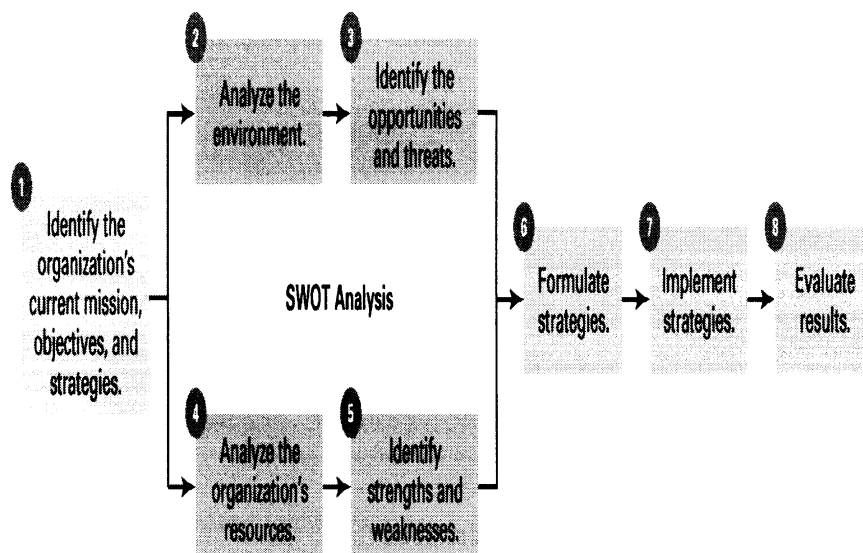
2. ให้อธิบายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบธุรกิจของโลก และให้เหตุผลว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างไร ยกตัวอย่างประกอบ

4. มีผู้กล่าวว่า “การตลาดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการประกอบธุรกิจ” ท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

5. Scientific Management เป็นการจัดการที่หาแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแสวงหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ท่านคิดว่าการจัดการชนิดนี้มีข้อบกพร่องอย่างไร

6. จาก Diagram ที่แสดงเป็นขั้นตอนของการทำอะไร ให้อธิบายอย่างละเอียด



7. ให้อธิบายโครงสร้างองค์การแบบเมทริกซ์ (matrix structure)

8. มีผู้กล่าวว่าการรวม (Centralization) มีความเหมาะสมกว่าการกระจายอำนาจ (Decentralization) ท่านเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

9. ในการจัดการถ้าไม่เป็นไปตามสายการบังคับบัญชา (Chain of command) จะเกิดอะไรขึ้นให้อธิบาย

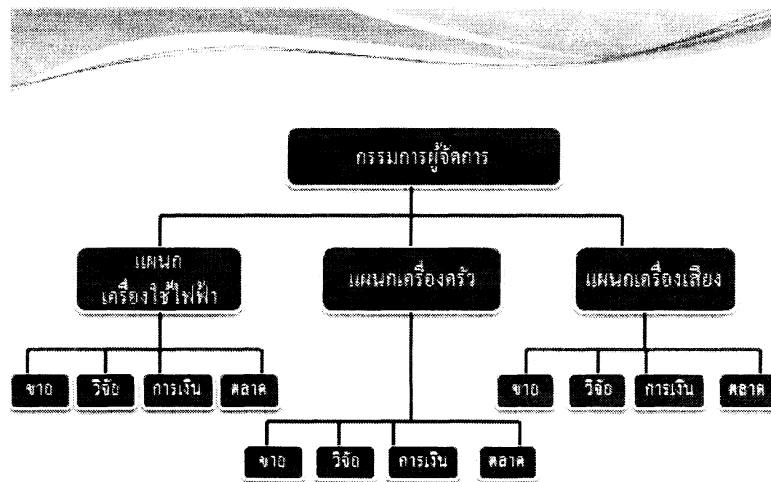
10. การประสานงานในองค์กร ให้ได้ดี ควรเริ่มประสานงานตั้งแต่เนิ่นๆ เพราะอะไร

11. พิชิตมีประสบการณ์การทำงานมา 3 ปีในโรงงานยางแท่ง ได้เปลี่ยนงานใหม่ไปทำที่โรงพิมพ์แห่งหนึ่ง ซึ่งนำท้าทายกว่างานในโรงงานยางแท่ง เขาได้ยื่นมาว่าหัวหน้าผู้จัดการโรงพิมพ์ชอบคนที่ซื่อสัตย์และมุ่งมั่นนัก ทั้งนี้พิชิตก็รู้ตัวว่ามีความสามารถที่จะเริ่มทำงานได้ ในวันจันทร์ที่ 23 มีนาคม 2558 พิชิตไปพบหัวหน้าเพื่อเริ่มทำงาน คุณหัวหน้าก็พาพิชิตมาที่หน้าเครื่องจักรบอกกลไกต่าง ๆ และสั่งงานที่เขาต้องทำให้เสร็จ แล้วก็ออกไปพร้อมกับบอกว่าให้เรียกได้เสมอถ้ามีปัญหาอะไร

คำถาม

1. ถ้าท่านเป็นพิชิตคุณรู้สึกอย่างไร
2. คุณหัวหน้าไม่ได้ทำตามหลักการในเรื่องใด และขั้นตอนไหนที่ควรทำ

12. จาก Organization chart ที่แสดงด้านล่าง เป็นการจัดโครงสร้างแบบใด ให้อธิบายความสัมพันธ์ในโครงสร้างดังกล่าว



13

Handwritten signature or mark.

ข้อที่ 13-20 ให้ทำเครื่องหมาย X หน้าข้อที่ถูกต้องที่สุด

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

13. เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการผลิตแบบ Toyota Production System คืออะไร

- ก. ทำการผลิตโดยไม่ให้เหลือ Stock
- ข. ทำการผลิตโดยใช้เวลาน้อยที่สุด
- ค. ทำการผลิตโดยมีการ Break Down น้อยที่สุด
- ง. ทำการผลิตโดยใช้คนน้อยที่สุด

14. กระบวนการผลิตต่อเนื่อง (Continuous Flow Processing) มีความสำคัญอย่างไรในระบบ Just In Time

- ก. เป็นการปรับปรุงให้เวลาในกระบวนการผลิตเหลือน้อยที่สุด
- ข. เป็นการปรับปรุงปัญหาที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการผลิตให้เหลือน้อยที่สุด
- ค. เป็นการสำรองสินค้าคงคลังในแต่ละรอบของกระบวนการผลิตให้เหลือน้อยที่สุด
- ง. เป็นการลดต้นทุนที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการผลิตให้เหลือน้อยที่สุด

15. Jidoka สามารถช่วยลดต้นทุนการผลิตได้อย่างไร

- ก. เนื่องจาก Jidoka มีระบบการพยากรณ์ในการผลิตที่แม่นยำมากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้น และคนงานมีส่วนร่วมในการทำงานและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
- ข. เนื่องจาก Jidoka มีการแยกการทำงานของพนักงานกับการทำงานของเครื่องจักรออกจากกัน ทำให้ไม่มีสินค้าเสียหายหรือไม่ได้มาตรฐานเกิดขึ้น
- ค. เนื่องจาก Jidoka มีการวางแผนการผลิตอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานไม่เกิดการว่างงานและทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ง. เนื่องจาก Jidoka มีการกำหนดให้พนักงานอยู่ประจำเครื่องจักร 1 เครื่องจักรต่อ 1 คน ทำให้พนักงานเกิดความชำนาญในงานนั้นๆ และทำให้พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ

16. ข้อใดต่อไปนี้ไม่ใช่หลักการของ Toyota Way

- ก. ความท้าทาย (Challenger)
- ข. เก็นจิ เก็นบุตสึ (Genchi Genbutsu)
- ค. การยอมรับนับถือ (Respect)
- ง. การขจัดความสูญเปล่า (Muda)

17. เมื่อไรคือเวลาการผลิตที่ดีที่สุดในการส่งวัตถุดิบมาเตรียมไว้สำหรับการผลิตระบบโตโยต้า

- ก. ให้ทันเวลาพอดีกับที่ลูกค้าต้องการ
- ข. ให้ทันเวลาพอดีกับสายการผลิต
- ค. ให้ทันเวลาพอดีกับการผลิตในแต่ละวัน
- ง. ทั้งข้อ ก. และ ข้อ ค. ถูก

18. ข้อใดไม่ใช่เป้าหมายหลักของระบบการผลิตแบบ JIT (Just-In-Time)

- ก. การบริการหลังการขายให้กับลูกค้า
- ข. การปรับลดความสิ้นเปลืองในการใช้วัตถุดิบ
- ค. การปรับเพิ่มคุณภาพของกระบวนการผลิต
- ง. การปรับลดการสต็อกวัตถุดิบและสินค้าไว้ในคลัง

19. การวิเคราะห์ Why-Why ที่ดีควรทำอย่างไร

- ก. ถ้าม 5 ครั้ง
- ข. ถ้ามไปเรื่อยๆ
- ค. ถ้ามให้น้อยครั้งที่สุด
- ง. วิเคราะห์ไปจนกว่าจะรู้วิธีการแก้ปัญหา

20. Poka - Yoke คืออะไร

- ก. การกำหนดการแก้ปัญหา
- ข. การกำหนดวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
- ค. การแก้ไขเครื่องใหม่ให้ทำงานไม่ผิดพลาด
- ง. การกำหนดวิธีการป้องกันความผิดพลาดล่วงหน้า

21. สาเหตุที่ทำให้คุณภาพในการผลิตลดลง ตามหลัก JIDOKA คือข้อใด
- ก. MUCHI MUDA MURI
 - ข. MUDA MURA MURI
 - ค. MUTO MUCHI MURA
 - ง. MUDA MUTO MURI
22. ข้อใดไม่ใช่หลักการตามแบบ TOYOTA WAY
- ก. Kaizen
 - ข. Challenge
 - ค. Team work
 - ง. Determination
23. เครื่องมือใดที่ใช้ในการกำหนดประเด็นของปัญหา
- ก. Why-Why Analysis
 - ข. Where-Where Analysis
 - ค. 5W-1H
 - ง. 5G
24. องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM 3 ประการ คืออะไร
- ก. การให้ความสำคัญกับลูกค้า การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมจากพนักงาน
 - ข. การให้ความสำคัญกับสินค้า การเอาใจใส่ต่อการผลิต พนักงานทำงานตลอดเวลา
 - ค. การให้ความสำคัญต่อองค์กร การพัฒนาองค์กร การดูแลพนักงาน
 - ง. การให้ความสำคัญกับสินค้า การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พนักงานทำงานตลอดเวลา
25. ข้อใดคือวัตถุประสงค์ของTQM
- ก. สร้างความพึงพอใจในงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้เขามีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานของธุรกิจ
 - ข. เพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด
 - ค. จัดข้อโต้แย้งระหว่างผู้ผลิตและผู้ใช้
 - ง. ควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้
26. ประโยชน์ของTQMคือข้อใด
- ก. ช่วยให้ผู้บริหารและองค์กรสามารถรับรู้ปัญหาของลูกค้า และความต้องการที่แท้จริงของตลาด เพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการตรงกับความต้องการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า
 - ข. เพื่อพัฒนาพนักงานหน้างานให้มีความเก่งมากขึ้น
 - ค. ช่วยให้ได้สินค้าและบริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
 - ง. สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานของหน่วยงาน ให้อยากอยู่ อยากทำ อยากคิด

27. ข้อใดไม่ได้จัดอยู่ในหลักการสำคัญของการจัดการคุณภาพ

- ก. การวิเคราะห์สาเหตุของของเสียที่เกิดขึ้น
- ข. การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์
- ค. การปรับปรุงคุณภาพ
- ง. การควบคุมคุณภาพ

28. TQM หมายถึง

- ก. การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่สมบูรณ์สำหรับลูกค้า
- ข. การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่สมบูรณ์ต่อผลิตภัณฑ์
- ค. การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่สมบูรณ์ต่อสมาชิกภายในองค์กร
- ง. การจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่สมบูรณ์ต่อบริษัท

29. ลำดับแนวคิดที่ใช้สร้างปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องแก่องค์กร มีแนวคิดอย่างไร

- ก. วางแผน/ปฏิบัติ/ตรวจสอบ/ปรับปรุงแก้ไข
- ข. ปฏิบัติ/ตรวจสอบ/วางแผน/ปรับปรุงแก้ไข
- ค. ตรวจสอบ/วางแผน/ปรับปรุงแก้ไข/ปฏิบัติ
- ง. ตรวจสอบ/ปรับปรุงแก้ไข/วางแผน/ปฏิบัติ

30. ผอ. สมศักดิ์ ได้นำแนวคิด TQM มาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษาเพื่อให้เกิดคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ทุก ๆ กิจกรรม ผลจากการบริหารงานที่มีคุณภาพจะทำให้การศึกษาของชาติมีคุณภาพบรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาแนวคิดและหลักการ TQM ที่สำคัญ ๆ ที่ผู้บริหารควรตระหนัก ได้แก่อะไรบ้าง

- ก. การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียนหรือผู้ที่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาอื่น ๆ
- ข. การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน
- ค. การเข้ามามีส่วนร่วมของทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความคิดที่หลากหลายมาปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน
- ง. ไม่มีข้อใดผิด

31. ทรัพยากรทางการจัดการข้อใดนับว่าสำคัญที่สุด

- ก. กำลังเงิน
- ข. กำลังคน
- ค. กำลังความคิด
- ง. วัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักร

32. ข้อใดกล่าวผิด

- ก. คณบดีวิศวกรรมศาสตร์คนปัจจุบัน ของ ม.อ. เป็นอาจารย์ภาควิชาวิศวกรรมโยธา
- ข. อธิการบดีคนปัจจุบัน ของ ม.อ. เป็นอาจารย์ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล
- ค. สนช. ย่อมาจาก สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
- ง. พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นนายกรัฐมนตรี คนที่ 29