

ชื่อ-สกุล.....

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์

การสอบกลางภาค : ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1

ปีการศึกษา : 2559

วันที่ : 12 ตุลาคม 2559

เวลา : 9:00-12:00 น.

วิชา : 225-532 Productivity and Quality Improvement

ห้อง: S102

ทุจริตในการสอบ โทษขั้นต่ำปรับตกในรายวิชานั้นและพักการเรียน
1 ภาคการศึกษา

คำสั่ง

1. เขียนรหัสนักศึกษาในทุกหน้าของข้อสอบ
2. อนุญาตให้นำเอกสาร หนังสือ และเครื่องคิดเลขเข้าห้องสอบได้ และอนุญาตให้เขียนด้วยดินสอได้
3. เขียนตอบในพื้นที่กระดาษที่กำหนดให้ หากไม่พอให้เขียนต่อด้านหลังของข้อสอบ แต่โปรดระบุให้ชัดเจน

คำชี้แจงของข้อสอบ**** สมมติให้คุณเป็นผู้จัดการโรงพยาบาลนครินทร์**

1. ข้อสอบมีทั้งหมด 5 ข้อใหญ่ ให้นักศึกษาทุกคนทำข้อที่ 1 (7 คะแนน) และเลือกทำ 2 ข้อจากข้อที่ 2-5 (ข้อละ 9 คะแนน) รวมเป็นคะแนนเต็ม 25 คะแนน (คิดเป็น 25%)
2. ข้อสอบเน้นการวิเคราะห์ ให้นักศึกษาแสดงความสามารถในการวิเคราะห์ อธิบาย หรือแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยแต่ละข้อย่อย อาจมีคะแนนไม่เท่ากัน

อ. รัฐชนา สิ้นธวาลัย ผู้ออกข้อสอบ

ข้อที่ 1 ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ทำทุกข้อ

- (1) เลือกมิติทางคุณภาพของงานบริการ (service quality dimensions) 2 ข้อที่คิดว่าสำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจคุณ และอธิบายว่าสำคัญอย่างไร เพราะอะไร
- (2) วิเคราะห์ผลกระทบในกรณี “คุณภาพ” ถูกนิยามในมุมมอง user-based และ manufacturing-based ที่ต่างกัน ยกตัวอย่างในธุรกิจคุณ
- (3) อธิบายการประยุกต์ใช้ Juran Trilogy ในธุรกิจคุณ

ข้อที่ 2 ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ทำทุกข้อ

- (1) เลือก core value 3 ข้อจาก the Baldrige award ที่คิดว่าสำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจคุณ และอธิบายว่าสำคัญอย่างไร เพราะอะไร
- (2) จากที่กล่าวไว้ว่า “the Baldrige criteria are nonprescriptive and adaptable” จงวิเคราะห์ข้อดีและข้อด้อยจากประเด็นดังกล่าว
- (3) อธิบายความเข้าใจของคุณเกี่ยวกับ ADLI และ LeTCI

ข้อที่ 3 ประกอบด้วย 4 ข้อย่อย ทำทุกข้อ

- (1) COQ มักแบ่งเป็น category ดังต่อไปนี้ Prevention, Appraisal, Internal และ External Failure ให้ยกตัวอย่างต้นทุนประเภทละ 2 ตัวอย่างที่คิดว่าสำคัญในธุรกิจของคุณ
- (2) วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อดี และข้อจำกัดของการแบ่ง category แบบ PAF และ POC/PONC
- (3) หากคุณจะนำ concept ของ Crosby ในประเด็น “Quality is free” มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจของคุณ คุณจะอธิบายให้ลูกน้องเข้าใจได้อย่างไร ยกตัวอย่างและอธิบายในบริบทของธุรกิจคุณ
- (4) ในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน อธิบายว่า COQ จะช่วยอะไรในธุรกิจคุณได้บ้าง อย่างไร

ข้อที่ 4 ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ทำทุกข้อ

- (1) จาก Kano customer need model วิเคราะห์และยกตัวอย่าง Basic needs, Performance needs และ Excitement needs ที่คิดว่าสำคัญในธุรกิจคุณมาอย่างละ 2 ข้อ
- (2) Internal customer มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพเช่นใด อธิบายตัวอย่างในกรณีธุรกิจคุณ
- (3) หากคุณจะนำ service quality model gaps ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของคุณ คุณจะอธิบาย 5 gaps ใน model อย่างไรให้ลูกน้องเข้าใจ พร้อมยกตัวอย่าง

ข้อที่ 5 ประกอบด้วย 3 ข้อย่อย ทำทุกข้อ

- (1) ให้คุณเตรียมวางแผนการเก็บข้อมูล กรณีทำ Process Benchmarking สำหรับธุรกิจคุณ โดยกำหนดกระบวนการย่อย CSFs และ KPIs ที่เหมาะสมในการทำ benchmarking
- (2) ในสภาวะการแข่งขันปัจจุบัน คุณคิดว่า FMEA ช่วยอะไรในธุรกิจคุณได้บ้าง อย่างไร
- (3) ความเสี่ยงเรื่องใดบ้างที่ควรถูกนำมากำหนดใน severity และให้คุณแสดงการกำหนด severity scale จากคะแนนเต็ม 5

