

ข้อสอบประเมินความรู้ความเข้าใจการดำเนินกิจกรรม Fix It Right

ข้อสอบ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม Fix It Right

1. อะไรคือสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจกรรม Fix It Right
 - ก. เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน
 - ข. การแก้ไขปัญหาตามมาตรฐาน ได้ถูกต้องและครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า
 - ค. อธิบายสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทราบอย่างชัดเจน
 - ง. ถูกทุกข้อ
2. หลักการของ Q-Gate คืออะไร
 - ก. การตรวจจับเฉพาะสิ่งบกพร่องที่กำหนดเป็นมาตรฐานไว้เท่านั้น
 - ข. การส่งงานที่ปราศจากข้อบกพร่องให้กับกระบวนการถัดไป
 - ค. การส่งกลับงานที่ตรวจพบข้อบกพร่องเพื่อทำการแก้ไขให้ได้ตามมาตรฐาน
 - ง. ถูกทุกข้อ
3. Q-Gate ของ Fix It Right มีอะไรบ้าง
 - ก. ตรวจจับคุณภาพใบสั่งซ่อม
 - ข. ตรวจจับคุณภาพงานซ่อม
 - ค. ตรวจจับผลการซ่อม
 - ง. ถูกทุกข้อ
4. Q-Gate ของ Fix It Right อะไรบ้างที่ TA ต้องเป็นผู้รับผิดชอบ
 - ก. ตรวจจับคุณภาพใบสั่งซ่อม
 - ข. ตรวจจับคุณภาพงานซ่อม
 - ค. ตรวจจับผลการซ่อม
 - ง. ถูกเฉพาะข้อ ข. และ ค.
5. ประเภทงาน Fix It Right ประกอบด้วยงานอะไร
 - ก. งานเช็คระยะ และ งานเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง
 - ข. งานซ่อมทั่วไป และงานซ่อมทั่วไปที่ต้องทดสอบก่อนการซ่อม (GS-NVH)
 - ค. งานยากต่อการแก้ไข และงานตีกลับ
 - ง. งานตีกลับ และงาน NVH

6. งานยากต่อการแก้ไข คือ งานอะไร
- ก. งานที่ SA ไม่สามารถถามคำถามกับลูกค้าได้
 - ข. งานตีกลับจากการซ่อมครั้งที่ผ่านมา
 - ค. งานที่มีข่าวสารเทคนิค จาก TMT
 - ง. งานที่ระบุอยู่ในรายชื่องานยากต่อการแก้ไขประจำศูนย์บริการ
7. การเปิดใบสั่งซ่อมทั่วไปที่ต้องทดสอบก่อนการซ่อม (GS-NVH) SA ต้องแสดงสัญลักษณ์ อะไรลงในใบสั่งซ่อมก่อนส่งให้กับ Controller
- ก. ตรา TA
 - ข. ตรา Q-Gate 1
 - ค. ตรา Q-Gate 2
 - ง. ชื่อหัวหน้าช่างหรือตัวแทนที่ดำเนินการทดสอบ
8. ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ Q-Gate ที่ 1 (การตรวจสอบคุณภาพใบสั่งซ่อม)
- ก. TA
 - ข. เจ้าหน้าที่คอนโทรลเลอร์
 - ค. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
 - ง. SA
9. Skill map คืออะไร
- ก. บันทึกแสดงผลการอบรมของช่างในศูนย์บริการ
 - ข. แผนที่แสดงพื้นที่ต่างๆ ในศูนย์บริการ
 - ค. กระจายแสดงจำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน
 - ง. ตารางแสดงความสามารถในงานบริการของช่างแต่ละคน
10. Q-Gate ที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร
- ก. เพื่อรักษาระยะเวลาการแก้ไขงานซ่อม เพื่อส่งมอบตรงตามเวลานัดหมายกับลูกค้า
 - ข. เพื่อทำความสะอาดรถยนต์และล้างรถลูกค้า ก่อนการส่งมอบ
 - ค. เพื่อป้องกันงานซ่อมที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ถูกส่งไปยังชั้นตอนถัดไป
 - ง. เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของงานซ่อม ตามมาตรฐานของศูนย์บริการ