

ข้อสอบ Pre-test ผู้บริหารงานบริการขั้นพื้นฐาน จำนวน 50 ข้อ ประจำปี 2563

คำสั่ง : จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใด มีความหมายไม่ตรงกับ Toyota Way ?

- ก. SA ได้มีการแนะนำเกี่ยวกับความสะอาด สบาย ในศูนย์บริการ ขณะลูกค้านั่งรอที่ห้องรับรองลูกค้า
- ข. การแบ่งหน้าที่การทำงานในแผนก และช่วยเหลือกันซึ่งกันและกัน ทำให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
- ค. ในการประชุม หัวหน้าและลูกน้อง มีการให้เกียรติ และรับฟังความคิดเห็น เคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกันเสมอ
- ง. SA มีการฝึกพนักงานกับช่าง EM ใน Work shop เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้ตอบคำถามและอธิบายแก่ลูกค้า

2. การสอบถามงานเพิ่มเติม โดยใช้หลัก 5W 2H มีความหมายตรงกับข้อใดมากที่สุด ?

- ก. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุด ในการเข้ารับบริการ
- ข. ลูกค้ามีความสะดวก สบายในการเข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น
- ค. ช่างสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
- ง. แผนกอะไหล่สามารถจัดอะไหล่ ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องครบถ้วน

3. เมื่อลูกค้า ที่ไม่ได้นัดหมาย เข้ามาเช็คคระยะ 10,000 กม. แต่ช่างหรือช่องซ่อมไม่ว่าง SA ควรจะแก้ไขปัญหาอย่างไร ?

- ก. ให้ช่างลัดคิวงานที่ซ่อมหนักก่อน หรือคิวที่ลูกค้าไม่รอรับ
- ข. สอบถามวันที่ลูกค้าสะดวกเข้ารับบริการอีกครั้ง และทำการนัดหมายในวันต่อไป
- ค. กล่าวคำขอโทษ และเช็คตารางการนัดหมาย สอบถามวัน เวลา ที่ลูกค้าสะดวก และอธิบายให้ลูกค้าเคลียร์ และเข้าใจ
- ง. แนะนำให้ใช้บริการศูนย์บริการโตโยต้า ที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงกัน หรือนัดหมายให้มาวันอื่นๆ ที่ลูกค้าสะดวก

4. ข้อใดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องสำหรับผู้บริหารงานบริการ(SA)ที่มีความจำเป็นต้องขออนุมัติงานซ่อมเพิ่มเติมจากลูกค้าในขณะที่ลูกค้าเดินทางกลับไปแล้ว ?

- ก. ตรวจสอบวิเคราะห์ปัญหางานซ่อม, วิธีการซ่อมและอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้
- ข. ติดต่อลูกค้าและอธิบายให้ลูกค้าด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย, อะไรที่ต้องทำเพิ่มเติม, ชี้แจงถึงผลประโยชน์ในการซ่อม อะไหล่ที่จะต้องเปลี่ยน, ค่าใช้จ่ายเท่าไร, และรถจะซ่อมเสร็จเมื่อไหร่
- ค. หยุดงานซ่อม, รอลูกค้ากลับมาที่ศูนย์บริการ แล้วค่อยแจ้งถึงงานซ่อมที่จำเป็นต้องทำเพิ่มเติม
- ง. สั่งอะไหล่ตามใบรายการซ่อมเท่านั้น เว้นแต่มีงานซ่อมเพิ่มเติมเราสามารถทำได้เลย แล้วค่อยแจ้งลูกค้าในภายหลัง

5. ข้อความใดที่อธิบายความหมายของข้อร้องเรียนได้ถูกต้องที่สุด ?

- ก. ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่เป็นจริง
- ข. ความไม่พึงพอใจเกิดจากราคา
- ค. ความไม่พึงพอใจเกิดจากสินค้า หรือการบริการที่ไม่ได้รับตามความคาดหวังของลูกค้า
- ง. ความไม่พึงพอใจจากความยุ่งยากของลูกค้า

6. หลัก 4 ประการของการดูแลลูกค้าคืออะไร ?

- ก. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, ระบบควบคุมการผลิตแต่ละขั้นตอน, การผลิตสินค้าให้ตรงตามเวลา, วิธีโตโยต้า
- ข. การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า, การบริการลูกค้าเกินความคาดหมาย, การแต่งกายของพนักงานและการวางตัว, ทักษะการสื่อสารที่ดีกับลูกค้า
- ค. ผู้บริหารระดับสูง, ทักษะการสื่อสาร, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, ลูกค้าต้องมาก่อน
- ง. ความท้าทาย, ไปศึกษาหน่วยงานจริง, การทำงานเป็นทีม, การให้ความเคารพและยอมรับนับถือ

7. การร้องเรียนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท มีอะไรบ้าง ?

- ก. การรับประกัน และการหมดระยะเวลาการรับประกัน
- ข. ผลิตภัณฑ์ และขบวนการผลิต
- ค. การร้องเรียนแบบทั่วไป และการร้องเรียนแบบรุนแรง
- ง. การร้องเรียนเกี่ยวกับค่าแรง และค่าอะไหล่

8. หนึ่งในปัจจัยหลักของวิธีแห่งโตโยต้า คือการทำงานเป็นทีม โตโยต้า มีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม อย่างไร ?

- ก. โดยใช้วิธีการประชุมพร้อมเพรียงกันหลังเลิกงานแล้วแบ่งทีมงานให้เหมาะสมตามวาระการประชุม
- ข. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาของบุคคลและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านบุคลากรเพิ่มขึ้นและสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ
- ค. สนับสนุนให้ผู้จัดการค้นหาปัญหาในที่ทำงานและแต่งตั้งผู้แทนพนักงาน เพื่อกำหนดปัญหา
- ง. โดยการเพิ่มค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่ทำงานมานาน

9. ทำไมการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าจึงเป็นเรื่องยาก ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะในด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและต้องใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมืออาชีพ ?

- ก. ลูกค้าจะมีวิธีการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป จึงไม่มีมาตรฐานในการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน โดยเฉพาะเมื่อมีอารมณ์ของลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง
- ข. ลูกค้าร้องเรียนเพราะว่า พวกเขาไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงานของพนักงานบริการ
- ค. ข้อร้องเรียนเริ่มจาก ผู้บริหารงานบริการมีงานยุ่งมากไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่
- ง. ข้อร้องเรียนโดยทั่วไป จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากในการแก้ไขปัญหาให้หมดไป

10. ข้อใดอธิบายได้ ถูกต้องที่สุด ของการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเมื่อนำมาใช้ในขั้นตอนการทำงาน ?

- ก. มีความสามารถในการสั่งอะไหล่ได้อย่างถูกต้อง
- ข. ความสามารถในการดำเนินการ ตรวจเช็คระยะเวลาเร่งด่วนให้รวดเร็วขึ้น
- ค. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถตัดสินใจและให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดรถยนต์กับลูกค้าได้
- ง. สนทนากับลูกค้าให้สั้นที่สุดและเร็วที่สุดเพื่อลูกค้าจะรีบกลับและSA จะได้รับลูกค้าคนต่อไป

11. แบบอย่างการปฏิบัติที่ถูกรู้วิธี ของผู้แทนจำหน่ายในการแนะนำการขายแก่ลูกค้า ?

- ก. มีการจัดการรณรงค์การขายเป็นประจำ
- ข. ให้รางวัลแก่ ผู้บริหารงานบริการ ที่บรรลุเป้าหมาย
- ค. นำเสนองานซ่อมและการบำรุงรักษารถที่จำเป็นแก่ลูกค้า
- ง. แนะนำเสนอขายเมื่อลูกค้าสอบถาม

12. ถ้าคุณกำลังพูดคุยและรับรถลูกค้าอยู่แล้วมีลูกค้าอีกท่านหนึ่งเดินเข้ามาบริเวณพื้นที่รับรถสิ่งใดต่อไปนี้ที่ผู้บริหารงานบริการควรจะทำต่อลูกค้ามากที่สุด ?
- ก. แสดงภาษากายที่ดีเช่นการยิ้มตอบรับให้กับลูกค้าคนที่สองพร้อมรับแจ้งเรื่องไว้และขอดำเนินการกับลูกค้าคนที่หนึ่งต่อไป
 - ข. ไม่ได้สนใจลูกค้าคนที่สอง ให้ผู้บริหารงานบริการท่านอื่นมาบริการแทน
 - ค. บอกลูกค้าว่าคุณกำลังรับลูกค้าอยู่ให้หนึ่งรอก่อนว่างแล้วผมจะมาต้อนรับด้วยตัวเองครับ
 - ง. ถ้าลูกค้าคนที่สองได้มีการนัดหมายล่วงหน้า ให้ทักทายเขาและช่วยเหลือเขาก่อนเลย
13. ลูกค้าเข้ามาช่วงใกล้งานเลิก 16.30 น. เพื่อจะให้ดูในเรื่องของ เบรค มีเสียงดัง (ลูกค้าจำเป็นต้องใช้รถทุกวัน) SA ควรจะมีวิธีการแก้ไขปัญหอย่างไร ?
- ก. ให้ลูกค้าทิ้งรถไว้ที่ศูนย์บริการ เพื่อจะทำการให้ช่างตรวจสอบ และซ่อมในวันต่อไป
 - ข. แนะนำให้ใช้บริการอู่นอก พื้นที่ใกล้เคียง หรือนัดหมายให้มาวันอื่นๆ ที่ลูกค้าสะดวก
 - ค. ทำการนัดหมายให้ลูกค้า มาใหม่ในวันพรุ่งนี้ เพราะต้องใช้เวลาตรวจสอบ และซ่อมนาน
 - ง. SA ตรวจสอบ และสอบถามอาการเบื้องต้น และให้ช่างประเมินว่าอันตรายในการขับขี่หรือไม่ ถ้าสามารถขับต่อได้ไม่เป็นอันตราย ควรมีนัดหมายเข้าซ่อมครั้งต่อไป หรือถ้าไม่เกิดความปลอดภัยในการขับขี่กับลูกค้า ควรแจ้งให้ผู้จัดการรับทราบ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
14. อะไรคือเป้าหมายหลักที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ผู้แทนจำหน่าย ?
- ก. สามารถนำข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้ามาดำเนินการอย่างรวดเร็วหากเป็นไปได้ ให้เข้าซ่อมทันที
 - ข. ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบตามคำมั่นสัญญาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยทันที
 - ค. ซ่อมรถให้เสร็จอย่างรวดเร็วไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจเพื่อรักษาภาพลักษณ์
 - ง. รับฟังสิ่งที่ลูกค้าอธิบายอย่างสุภาพ, สร้างความเชื่อมั่น, และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
15. ทักษะที่ต้องการสำหรับ Service Advisor (SA) เพื่อดำเนินการส่งมอบคือ ?
- ก. ทักษะการรับโทรศัพท์, การประเมินราคา และ การเขียนรายการซ่อมที่ถูกต้องแม่นยำ
 - ข. การเคลียร์เอกสาร , และอธิบายงานซ่อมและค่าใช้จ่าย , การตรวจสอบสภาพรถ และอธิบายจุดซ่อมทำและอะไหล่เก่า
 - ค. การจัดการงานนัดหมาย, การจัดการชิ้นส่วนอะไหล่ และ ทักษะในการรับโทรศัพท์
 - ง. การวางแผนงาน, การเขียนรายการซ่อม และ การจัดเตรียมชิ้นส่วนอะไหล่
16. พนักงานคนใดทำหน้าที่โทรแจ้งเตือนงานซ่อมทำ จะต้องมิตักษะการใช้โทรศัพท์อย่างสุภาพและเป็นมิตร คำถามข้อใดต่อไปนี้ พนักงานควรใช้ถามก่อนที่จะจบการแจ้งเตือนงานซ่อม ?
- ก. ไม่ทราบว่าคุณสมาชิกในครอบครัวของท่านหรือเพื่อนของท่านคนใดต้องการนำรถเข้าซ่อมไหมครับ
 - ข. ท่านมีข้อสงสัยที่ต้องการสอบถาม หรือต้องการแนะนำเพิ่มเติมไหมครับ
 - ค. ท่านต้องการที่จะเปลี่ยนน้ำมันเชื้อเพลิงรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพกับรถของท่านไหม.
 - ง. ท่านจะชำระค่าใช้จ่ายเป็นเงินสด หรือบัตรเครดิตครับ.

17. ทำไมต้องใช้บอร์ดควบคุมการติดตามงานซ่อม (JPCB) ในการทำงานด้านบริการและอะไหล่ ?

- ก. จัดเก็บเอกสารใบสั่งซ่อมและจัดพื้นที่เคาเตอร์ต้อนรับลูกค้าให้เรียบร้อย
- ข. เพื่อให้ความสำคัญกับลูกค้าและเป็นการใช้ประโยชน์ในระบบนัดหมาย
- ค. การจัดเตรียมอะไหล่ไว้สำหรับงานเช็คระยะ
- ง. เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานและการติดตามงานต่างๆ เราสามารถมองเห็นงานได้

18. ข้อใดเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีและยอมรับในการบริการ ?

- ก. สอบถามลูกค้าบริเวณพื้นที่รับรถและทักทาย การยิ้มแย้มการใช้สายตา และเรียกชื่อลูกค้าเมื่อเข้ามาถึง
- ข. การทักทายลูกค้า, การยิ้มแย้ม, การใช้สายตาและการเรียกชื่อลูกค้า เมื่อพวกเขาได้มีการนัดหมาย
- ค. ใช้ทบตันทักเสียงพูดว่า ยินดีต้อนรับสู่ฝ่ายบริการของเรา เมื่อลูกค้าเปิดประตูเข้ามาที่ห้องผู้บริการงานบริการ
- ง. พื้นและประตูทางเข้าบริเวณรับรถลูกค้าสะอาดและปูพรมทางเดิน

19. ข้อใดเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้อง เมื่อช่างเทคนิคพบปัญหาเพิ่มเติมที่มีอันตรายเล็กน้อย และลูกค้ายังนั่งรอในห้องพักลูกค้า ?

- ก. ในกรณีมีอะไหล่ในสต็อก, ผู้บริการงานบริการ ควรเรียนเชิญลูกค้าไปที่รถเพื่อตรวจสอบความเสียหายของชิ้นส่วนอะไหล่ และขอให้ลูกค้าอนุมัติเปลี่ยนอะไหล่เพื่อให้งานซ่อมเสร็จสมบูรณ์
- ข. ให้ดำเนินการซ่อมตามใบสั่งซ่อมให้เสร็จตามนัดหมาย จากนั้นให้เขียนรายการที่ต้องการซ่อมเพิ่มเติมลงในใบสั่งซ่อม
- ค. ช่างเทคนิคควรจะต้องติดต่อลูกค้าที่รอในห้องรับรองลูกค้าโดยตรง เพื่อขออนุมัติซ่อมเพิ่มเติม
- ง. ไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้บริการงานบริการทราบ ถ้ามีอะไหล่อยู่ในสต็อก, ควรจะซ่อมรายการเพิ่มเติมทันที ซึ่งลูกค้าจะพึงพอใจในการให้บริการ

20. บอร์ดควบคุมการติดตามงานซ่อม (JPCB) มีแนวความคิดมาจากข้อใด ?

- ก. วิธีโตโยต้า (Toyota Way.)
- ข. การควบคุมคุณภาพแบบโตโยต้า (Toyota Quality Control.)
- ค. ระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System)
- ง. การดำเนินธุรกิจแบบโตโยต้า (Toyota Business Practice.)

21. ในการติดตามผลหลังงานซ่อม ขั้นตอนแรกที่จะต้องดำเนินการคือ.....?

- ก. บันทึกชื่อลูกค้า และผลของการติดตามผลหลังการซ่อมแล้วรายงานให้ผู้บริการทราบ
- ข. แจ้งและยืนยันกับลูกค้าเรื่องการใช้บริการครั้งล่าสุดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- ค. แจ้งลูกค้า เมื่อจะต้องนำรถเข้ามา บำรุงรักษาในครั้งต่อไป
- ง. พนักงานที่เกี่ยวข้องส่งผลสรุปข้อมูล และยืนยันความเรียบร้อยในการติดตามผลหลังการซ่อม

22. ข้อใดต่อไปนี้เป็นรูปแบบที่ดีที่สุดสำหรับการเตรียมการเพื่อการส่งมอบ ?

- ก. จอดรถด้านนอกในพื้นที่จอดรถ, ลือคประตู, เตรียมใบเสร็จรับเงินตามเวลาที่นัดหมายไว้
- ข. ขอให้แคชเชียร์พิมพ์ใบเสร็จแล้วมาส่งให้กับผู้บริการงานบริการขณะอธิบายลูกค้าเพื่อความรวดเร็ว
- ค. เชิญช่างมาสอบถามเกี่ยวกับงานที่ซ่อมเสร็จหลังจากนั้นเตรียมใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้าและนัดหมายครั้งต่อไป
- ง. เตรียมชิ้นส่วนอะไหล่ที่เปลี่ยนไป(ถ้ามีการเปลี่ยน) ยืนยันการตรวจสภาพ, หลักฐานการส่งอะไหล่ และเตรียมใบสั่งซ่อม, ยืนยันการทำความสะดวก, เก็บกุญแจและให้แน่ใจว่าการตรวจเช็คระยะ ได้ถูกบันทึกเรียบร้อยแล้ว

23. แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น,สิ่งใดสำคัญที่สุด สำหรับผู้บริหารงานบริการที่ควรกระทำในระหว่างต้อนรับลูกค้า ?

- ก. จัดเตรียมใบรายการอะไหล่ และชุดซ่อมให้กับหัวหน้าช่างเพื่อความรวดเร็วในการซ่อม
- ข. จัดเตรียมเอกสารแนะนำ (Brochure) สำหรับการณรงค์พิเศษลดค่าแรงและอะไหล่
- ค. ทักทายลูกค้าเมื่อมาถึงศูนย์บริการ,แสดงความเอาใจใส่และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า
- ง. จัดเตรียมสำเนาตารางงานซ่อมบริการให้ลูกค้าดูว่าต้องซ่อมอะไรบ้าง

24. ข้อใดต่อไปนี้เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบรถยนต์เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการระยะรับประกันรถยนต์?

- ก. ตรวจสอบระยะรับประกันคุณภาพ
- ข. ตรวจสอบประวัติรถยนต์
- ค. ตรวจสอบรายละเอียดการณรงค์บริการพิเศษ
- ง. ถูกทุกข้อ

25. ข้อใดถูกต้องวิธีการทำเคลม กรณีพบปัญหาไฟโชว์ที่หน้าปัดรถยนต์?

- ก. ผู้แทนฯไม่จำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูล Feeze Frame Data ของปัญหา
- ข. ระบุรหัสปัญหาไฟโชว์ในช่องปัญหาการเคลม
- ค. ระบุรหัสปัญหาไฟโชว์ในช่องสาเหตุการเคลม
- ง. ระบุรหัสปัญหาไฟโชว์ในช่องหมายเหตุ

26. กรณีใดที่ไม่ต้องมีรายการแจ้งซ่อม / ปัญหาครบถ้วนตามที่ลูกค้าแจ้งในใบสั่งซ่อม?

- ก. เป็นปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัย
- ข. ปัญหาที่มีรายงานประกอบการเคลม
- ค. ปัญหาเกี่ยวกับตำหนิชิ้นส่วน
- ง. ปัญหาที่มีการทำรายงานเทคนิค DTR

27. การปฏิบัติงานเช่นไร ทำให้ลูกค้าร้องเรียนรุนแรงที่สุด?

- ก. ปฏิเสธเคลมลูกค้าที่อยู่นอกระยะรับประกันคุณภาพ
- ข. ทำเคลมปัญหาเบรกสั้นโดยการเจียรจานเบรก และคิดเงินค่าผ้าเบรก
- ค. ปฏิเสธเคลมใช้คอปเนื่องจากรถลูกค้ามีการดัดแปลงโหลดต่ำ
- ง. ศูนย์ฯตรวจสอบพบปัญหาจึงสั่งอะไหล่ และนัดหมายลูกค้าภายหลัง เมื่ออะไหล่มาถึง ศูนย์ฯทำการปิดใบสั่งซ่อมและส่งเคลมมาทันที

28. ขั้นตอนใด ที่เราสามารถยืนยันข้อมูลรถยนต์ที่ถูกต้องกับลูกค้าได้ ?

- ก. เมื่อลูกค้าต้องการซ่อมภายใต้เงื่อนไขการรับประกัน เช็ครายละเอียดกฎเกณฑ์การรับประกันในคู่มือ
- ข. ในระหว่างการส่งไปรษณีย์เพื่อติดตามหลังการซ่อม.
- ค. ในช่วงเวลาที่มีกิจกรรมณรงค์พิเศษ (SSC)
- ง. ตลอดเวลาที่ลูกค้าติดต่อ เราสามารถสอบถามและยืนยันข้อมูลของลูกค้า และรายละเอียดของรถยนต์

29. อะไรคือ วัตถุประสงค์หลัก ของการแจ้งเตือนการนัดหมาย ?

- ก. เตรียมช่างเทคนิคพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อลดความล่าช้า.
- ข. เพื่อตรวจสอบสภาพตามระยะที่อยู่ในช่วงการรับประกัน.
- ค. เพื่อเพิ่มยอดขายการขายอะไหล่
- ง. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการแจ้งเตือนการนัดหมาย ในการเข้าใช้ระยะ ตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไขตารางการนัดหมายและสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

30. อะไรคือความหมายของ Heijunka ?

- ก. ใช้เกี่ยวกับระบบการมองเห็น
- ข. ขณะที่ท่านรอ ตรวจสอบสภาพ
- ค. การรักษาระดับปริมาณงาน
- ง. ค่าความพึงพอใจที่สูงกว่า

31. อะไรคือผลลัพธ์ จากประสิทธิผลของแผนอะไหล่และแผนบริการ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน ?

- ก. ระดับความสามารถของช่างเทคนิคต่อการประเมินผล
- ข. จัดเก็บอะไหล่พิเศษไว้นิสโตร์ซึ่งอยู่ในแผนบริการ เพื่อช่วยลดเวลาในการส่งอะไหล่
- ค. ผู้จัดการอะไหล่ควรพิจารณาส่งอะไหล่ที่มีความถี่ในการขายสูงมาไว้นิสโตร์ เพื่อจ่ายอะไหล่ได้อย่างเพียงพอต่อการบริการ
- ง. การจัดส่งอะไหล่ตรงเวลา และการส่งมอบตรงเวลานัดหมาย

32. ถ้าลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงเวลาในการนัดหมายกระทันหัน จะต้องปฏิบัติอย่างไร ?

- ก. ติดต่อลูกค้าเพื่อสอบถามถึงเวลาที่เปลี่ยนแปลงการนัดหมาย
- ข. อธิบายกับลูกค้าอย่างสุภาพว่า ไม่สามารถเปลี่ยนเวลาในการนัดหมายได้ เพราะแจ้งล่วงหน้าภายใน 3 วัน
- ค. ตรวจสอบเช็คตาราง เวลานั้นนัดหมายที่บอร์ดนัดหมาย และทำการเปลี่ยนแปลงตามเอกสารการนัดหมายของลูกค้า
- ง. เขียนวันที่ลูกค้าต้องการลงในซีพแม่เหล็ก และนำไปเปลี่ยนบนบอร์ดวางแผน

33. การกำหนดเงื่อนไขตามหลัก "kodawari" ให้ลูกค้าเซ็นชื่อในใบส่งซ่อม มีความสำคัญอย่างไร ?

- ก. เพื่อดำเนินการส่งอะไหล่
- ข. ถูกต้องตามกฎหมายและนโยบายการรับประกันคุณภาพ
- ค. แสดงขึ้นส่วนเก่าที่ลูกค้าแจ้งซ่อมและเกิดความเสียหาย อธิบายให้ลูกค้าทราบ
- ง. เป็นสิ่งที่แสดงว่าลูกค้าอนุมัติงานซ่อมทำ ในใบงานที่แจ้งซ่อม

34. ค่าใช้จ่ายใดบ้างที่สามารถทำเคลมได้

- ก. ค่าแรง
- ข. ค่างานภายนอก
- ค. ค่าอะไหล่
- ง. ได้ทุกข้อ

35. อะไรคือชิ้นส่วนประกอบหลักที่จำเป็น 4 ชิ้น ของเครื่องปรับอากาศทำความเย็นภายในรถยนต์ ?

- ก. คอมเพรสเซอร์ ,รีเซฟเวอร์ไดเออร์ ,อีวาโปเรเตอร์ ,ชุดทำความเย็น
- ข. คอมเพรสเซอร์ ,เซ็นเซอร์แรงดันของน้ำยาทำความเย็น ,พัดลมโบเออร์และอีวาโปเรเตอร์
- ค. คอนเด็นเซอร์ ,รีเซฟเวอร์ไดเออร์ ,รีเลย์ ,อีวาโปเรเตอร์
- ง. คอนเด็นเซอร์ ,อีวาโปเรเตอร์ ,รีเซฟเวอร์ไดเออร์ และคอมเพรสเซอร์

36. การตั้งเป้าหมาย ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีความจำเป็นอะไร ?

- ก. เพื่อชี้แจงแนะนำสมาชิกผู้ร่วมดำเนินการ
- ข. เพื่อให้ผู้บริหารทราบแนวทางในการดำเนินงาน
- ค. เพื่อติดตามผลสำเร็จของงานได้อย่างถูกต้อง
- ง. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถแนะนำและช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง

37. ข้อใดต่อไปนี้ ไม่จำเป็น ต้องตรวจสอบหรือบำรุงรักษาตามระยะ ?

- ก. ไส้กรองอากาศ
- ข. ไดชาร์จ
- ค. หัวเทียน
- ง. น้ำมันเครื่อง

38. น้ำมันเบรกเกิดการดูดซับความชื้น (Hygroscopic) อะไรคือความหมายของการดูดซับความชื้นที่ถูกต้อง ?

- ก. น้ำมันเบรกค่อยๆ ดูดซึมอากาศและจะเสื่อมประสิทธิภาพลง
- ข. น้ำมันเบรกจะเดือดในวันที่อากาศมีอุณหภูมิสูง
- ค. น้ำมันเบรกจะค่อยๆ ดูดซึมความชื้นและจะเสื่อมประสิทธิภาพลง
- ง. น้ำมันเบรกจะเปลี่ยนสีเนื่องจากอุณหภูมิที่สูงขึ้นตามอากาศภายนอก

39. ข้อความใดต่อไปนี้ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานทั้งสี่จังหวะของเครื่องยนต์แก๊สโซลีน ?

- ก. ระหว่างจังหวะดูด วาล์วไอดีจะปิดและวาล์วไอเสียจะเปิด
- ข. ระหว่างจังหวะอัด วาล์วไอดีจะปิดและวาล์วไอเสียจะปิด
- ค. ระหว่างจังหวะระเบิด วาล์วไอดีจะปิดและวาล์วไอเสียจะปิด
- ง. ระหว่างจังหวะคาย วาล์วไอดีจะปิดและวาล์วไอเสียจะเปิด



40. อุปกรณ์ข้อใดที่ไม่มีส่วนช่วยทำให้เครื่องยนต์หมุนได้อย่างราบรื่น ?

- ก. เพลาข้อเหวี่ยง
- ข. เพลาลูกเบี้ยว
- ค. มูเลย์เพลาข้อเหวี่ยง
- ง. ล้อช่วยแรง

41. ข้อใดกล่าวได้ถูกต้อง เกี่ยวกับระบบบุญแจลล์คประตูดัวยรีโมท ?

- ก. ระบบนี้สามารถปรับแก้หน้าที่การทำงานให้มีเสียงดังหรือไม่ดังก็ได้
- ข. กดปุ่มลือคประตูดัวยรีโมทกับเสาวิทยุระบบจะทำงานได้ตามปกติจะไม่เกิดปัญหาการใช้งานทุกครั้ง
- ค. กดปุ่มปลดลือคประตูดัวยรีโมทในระยะห่าง 30 เมตร ระบบจะทำการปลดลือคประตูดัวยรีโมทได้
- ง. ถ้าบุญแจลล์คประตูดัวยรีโมทสูญหายไม่สามารถซื้อมาทดแทนได้ จำเป็นต้องเปลี่ยนบุญแจลล์คประตูดัวยรีโมทใหม่ทั้งชุด

42. ข้อใดต่อไปนี้อยิบายเกี่ยวกับการบำรุงรักษาไม่ถูกต้อง ?

- ก. ระดับน้ำยาอิลเกโทรไลทในแบตเตอรี่จะค่อยๆ ลดต่ำลงจากการประจุและจ่ายกระแสไฟในการใช้งานภายในรถยนต์ รวมทั้งการระเหยกลายเป็นไอด้วย
- ข. กรองน้ำมันเชื้อเพลิงจะกรองสิ่งสกปรกออกจากน้ำมันเชื้อเพลิง
- ค. ถ้าใส่กรองอากาศไม่ได้รับการทำความสะอาดตามระยะเวลา จะเกิดการอุดตันทำให้สมรรถนะของเครื่องยนต์ลดลง
- ง. หากมีการปรับตั้งสายพานพัดลม ความตึงของสายพานจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

43. ข้อใดอธิบายเกี่ยวกับระบบหล่อลื่นของเครื่องยนต์ไม่ถูกต้อง ?

- ก. ป้อน้ำมันเครื่องจะดูดน้ำมันเครื่องจากอ่างน้ำมันเครื่องส่งไปหล่อลื่นชิ้นส่วนที่เคลื่อนไหวภายในเครื่องยนต์
- ข. กรองน้ำมันเครื่องทำหน้าที่กรองตะกอนหรือเขม่าสิ่งสกปรกออกจากน้ำมันเครื่อง
- ค. ลิ้นระบาย (Relief Valve) ซึ่งอยู่ในกรองน้ำมันเครื่องจะยอมเปิดให้น้ำมันเครื่องไหลผ่านได้ ถ้าหากกรองน้ำมันเครื่องเกิดการอุดตัน
- ง. ตั้งควบคุมแรงดันน้ำมันเครื่องเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันไม่ให้แรงดันของน้ำมันเครื่องลดต่ำลงมากเกินไป

44. ถ้าลูกค้าบอกคุณว่าเครื่องยนต์มีอาการกระตุกเป็นบางครั้ง ข้อใดต่อไปนี้เป็นคำถามที่ไม่เหมาะสม ในการสอบถามลูกค้าเพื่อขอข้อมูลเพิ่ม ?

- ก. ขณะเครื่องยนต์ดับ เกจความร้อนที่หน้าปัทม์ขึ้นสูงไหมครับ ?
- ข. ก่อนเครื่องยนต์จะดับ มีสัญญาณไฟเตือนอะไรติดขึ้นบ้างครับ ?
- ค. เมื่อเครื่องยนต์ดับแล้วยังสตาร์ทเครื่องได้อีกหรือเปล่าครับ ?
- ง. เปลี่ยนแกจวัดน้ำหล่อเย็นครั้งสุดท้ายเมื่อไรครับ ?

45. หัวเทียนที่ติดตั้งในเครื่องยนต์แก๊สโซลีน 4 สูบ 4 จังหวะ จะให้ประกายไฟแรงสูงในจังหวะใด ?

- ก. จังหวะดูด
- ข. จังหวะอัด
- ค. จังหวะจุดระเบิด
- ง. จังหวะคายไอเสีย

46. ข้อความใดต่อไปนี้อยิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของเครื่องยนต์แก๊สโซลีน ?

- ก. การเคลื่อนที่ในแนวเส้นตรงของลูกสูบส่งผ่านก้านสูบและถูกเปลี่ยนเป็นการเคลื่อนที่เชิงมุมของเพลลาข้อเหวี่ยง
- ข. สายพานขับจะถ่ายทอดการเคลื่อนที่เชิงมุมของเพลลาถูกเบี้ยวผ่านพูลเล่ย์เพื่อขับอัลเทอร์เนเตอร์
- ค. โซ่ขับจะถ่ายทอดการเคลื่อนที่ของเพลลาถูกเบี้ยวสู่เพลลาข้อเหวี่ยงโดยผ่านพูลเล่ย์
- ง. ป้อน้ำมันเครื่องจะถูกขับโดยการหมุนของเพลลาข้อเหวี่ยงผ่านทางสายพานขับ

47. ชิ้นส่วนใดบ้างที่อยู่นอกเหนือเงื่อนไขการรับประกัน ?

- ก. แบตเตอรี่ 12 V
- ข. โช้คอัพ
- ค. ผ้าเบรค
- ง. วิทยุ

48. ไฟเตือนระบบเบรกจะติดขึ้น เมื่อใด ?

- ก. เมื่อน้ำมันเบรกลดตัวลงต่ำเกินไป
- ข. ระบบ EBD บกพร่อง
- ค. เบรกล้อหลังติดตาย
- ง. ระบบ ABS บกพร่อง

49. นำหล่อเย็นมีการระบายความร้อนให้น้ำมันเครื่องบริเวณใด ?

- ก. ฐานกรองน้ำมันเครื่อง
- ข. ปัม้้น้ำมันเครื่อง
- ค. เสื่อสูบ
- ง. ถูกทุกข้อ

50. ประเภทของระบบไฮบริดมีกี่รูปแบบ ?

- ก. ระบบไฮบริดแบบอนุกรม
- ข. ระบบไฮบริดแบบอนุกรม , ระบบไฮบริดแบบขนาน
- ค. ระบบไฮบริดแบบอนุกรม , ระบบไฮบริดแบบขนาน , ระบบไฮบริดแบบ THS
- ง. ไม่มีข้อใดถูก