

แบบทดสอบ PRE - TEST (ชุดที่ 1)
หลักสูตร พนักงานรับรถซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ขั้นสูง
(Body and Paint Service Advisor Advance Course)

จำนวนข้อสอบ	50	ข้อ
เวลาทำข้อสอบ	2	ชั่วโมง

ข้อแนะนำในการตอบแบบทดสอบ

- ✦ กรอกข้อมูลต่าง ๆ ของผู้เข้าสอบให้ครบถ้วน
- ✦ ทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในช่องว่างของกระดาษคำตอบเพียงคำตอบเดียว
- ✦ ห้ามขีดเขียนใด ๆ ลงในกระดาษคำตอบ
- ✦ ผู้เข้าสอบต้องส่งข้อสอบคืนให้กับกรรมการคุมสอบ

หลักสูตร พนักงานรับรถซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ชั้นสูง

คำสั่ง : จงทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในช่องว่างของกระดาษคำตอบ ที่เห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

หัวข้อ : เทคนิคการซ่อมตัวถังและสีรถยนต์

- ข้อใดต่อไปนี้เป็นกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดรอยเชื่อมหลังการซ่อมด้วยเครื่องเชื่อมแหวนดึงตัวถังได้ถูกต้องที่สุด ?
 - เพื่อป้องกันการเกิดสนิม
 - เพื่อการยึดเกาะของสีโป๊ว
 - เพื่อตรวจสอบความเรียบของผิวงาน
 - เพื่อขัดให้ผิวชิ้นงานเรียบเสมอกัน
- ข้อใดต่อไปนี้เป็นรูปแบบโครงสร้างหลักของตัวถังรถยนต์แบบเฟรมในตัว (MONOCOQUE) ?
 - โครงสร้างแบบทรัส
 - โครงสร้างแบบรามเมท
 - โครงสร้างแบบเสริมความแข็งแรง
 - โครงสร้างแบบป้องกันแรงสั่นสะเทือน
- การติดตั้งชิ้นส่วนใหม่ข้อใดเป็นลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง ?
 - เตรียมชิ้นส่วนใหม่ - ยึดด้วยคีมล็อก - เชื่อม - เจียร์แต่ง
 - เตรียมชิ้นส่วนใหม่ - ยึดด้วยสกรูเกลียวปหล่อย - จับยึดด้วยคีมล็อก - เชื่อม
 - เตรียมชิ้นส่วนใหม่ - จับยึดด้วยคีมล็อก - ยึดด้วยสกรูเกลียวปหล่อย - เชื่อม
 - ถูกทุกข้อ
- ข้อใดต่อไปนี้เป็นกล่าวเกี่ยวกับพื้นฐานการดึงตัวถังได้อย่างถูกต้อง ?
 - จุดรองรับแนวการดึงจะใช้จุดรองรับเพียง 2 จุดเท่านั้น
 - การวัดขนาดตัวถังก่อนการดึงเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น
 - การจับยึดพื้นฐานและการเพิ่มการจับยึดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดึงตัวถัง
 - ลำดับการดึงตัวถังจะเริ่มจากแผงตัวถังด้านนอก ➡ แผงตัวถังด้านใน ➡ โครงตัวถัง
- รถยนต์โตโยต้าคราวน์ (Crown) ใช้เฟรมชนิดใดในข้อต่อไปนี้เป็น ?
 - เพอริเมเตอร์เฟรม (Perimeter Frame)

- ข. แลคเคอร์เฟรม (Ladder Frame)
- ค. แบ็คโบนเฟรม (Backbone Frame)
- ง. ไประเฟรม (Pipe Frame)

6. ข้อใดกล่าวเกี่ยวกับการซ่อมเฟรมที่ได้รับความเสียหายจากการชนด้านหน้าได้อย่างถูกต้อง ?

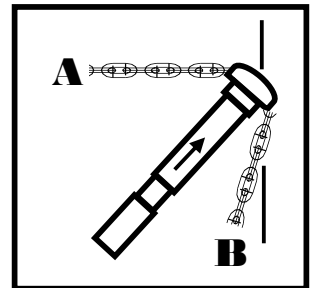
- ก. เนื่องจากความยาวของเฟรมสั้นลง (ยวบตัว) ควรจะทำการดึงจากด้านหน้า
- ข. เนื่องจากความสูงของเฟรมต่ำลง (โกงงอ) ให้ดันขึ้นด้วยกระบอกลูกเหล็ก
- ค. การดึงในหลายทิศทางเป็นเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการดึง
- ง. ถูกทุกข้อ

7. จุดประสงค์ของกระจกที่ใช้ในรถยนต์คือข้อใดต่อไปนี้ ?

- ก. ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุโดยตรง
- ข. ปกป้องสิ่งที่อยู่ภายในห้องโดยสาร
- ค. ทำให้ทัศนวิสัยในการปฏิบัติงานดีขึ้น
- ง. ปกป้องวัสดุสิ่งของที่บรรทุก

8. จากรูปต่อไปนี้ถ้าใช้กระบอกลูกเหล็กตามรูป (เกิน 90 องศา) ข้อใดคือเหตุผลที่ทำให้กระบอกลูกเหล็กชำรุด ?

- ก. แรงที่ดึงด้าน A มากกว่าด้าน B
- ข. แรงที่ดึงด้าน B มากกว่าด้าน A
- ค. กระบอกลูกเหล็กจะดึงสมอบกล็อกโซ่มากเกินไป
- ง. ข้อ ข. และ ค. ถูก



9. ข้อใดต่อไปนี้ ไม่ใช่ ลักษณะของสีเพิร์ลไมก้า ?

- ก. สีที่ทำจากไข่มุก
- ข. ผิวสีมีความเงาสวยมาก
- ค. ชั้นสีจริงจะแยกจากชั้นสีไมก้า (ผงเพิร์ลไมก้า)
- ง. ในสีเพิร์ลไมก้า ชั้นไมก้าจะเป็นผงกึ่งโปร่งแสง ทำให้แสงสามารถผ่านทะลุชั้นไมก้าไปตกกระทบชั้นสีจริงได้

10. สภาพความเงามลึกลับผิวมุกในสีเพิร์ลไมก้าจะเกิดขึ้นในชั้นใดของสีเพิร์ลไมก้า ?

- ก. ชั้นสี ED
- ข. ชั้นสีจริง
- ค. ชั้นสีไมก้า

ง. ชั้นเคลือบ

11. ข้อใดต่อไปนี้กล่าวถึงสีเพิร์ลไมก้า 2 ชั้นได้อย่างถูกต้อง ?
- ก. สีที่พ่นชั้นสีไมก้าทับลงไป 2 ชั้น
 - ข. สีที่มีการผสมผงสีกับผงเพิร์ลไมก้าเข้าด้วยกันก่อนนำไปพ่นเป็นสีทับหน้า
 - ค. สีที่มีการผสมผงสีกับผงเพิร์ลไมก้าและเคลือบเข้าด้วยกันแล้วนำไปพ่นเป็นสีทับหน้า 2 ชั้น
 - ง. ไม่มีข้อใดถูก
12. ผงไมก้าใดต่อไปนี้จะถูกเคลือบด้วยสารชนิดใดก่อนที่จะนำไปใช้ในสีเพิร์ลไมก้า ?
- ก. สารแคลเซียมฟอสเฟต
 - ข. สารไดคาเนียมฟอสเฟต
 - ค. สารไดคาเนียมไดออกไซด์
 - ง. สารแมกนีเซียมไดออกไซด์
13. ข้อใดต่อไปนี้คือปัญหาสีที่มีสาเหตุมาจากสภาพการพ่นสี ?
- ก. ผิวส้ม
 - ข. จุดต่างค่า
 - ค. ผ่นกรด
 - ง. จุดต่างน้ำ
14. ปัญหาสีข้อใดที่มีต้นเหตุมาจากการนำรถยนต์ไปจอดไว้ใกล้สถานที่ ๆ ก่อให้เกิดผงเศษเหล็ก เช่น โรงงานเหล็ก ?
- ก. รอยคราบน้ำมัน
 - ข. จุดสนิมบนผิวสี
 - ค. จี้นก
 - ง. ผ่นกรด
15. เมื่อมีการซ่อมกันชนพลาสติกถ้าไม่มีการใช้น้ำยาขัดหยุนหรือฮาร์ดเดนเนอร์สำหรับชิ้นส่วนพลาสติกจะทำให้เกิดปัญหาใดขึ้นบนผิวสี ?
- ก. สีล่อน
 - ข. สีแตก

- ค. ความเงาตก
- ง. รอยจากการขีดเงาสี

หัวข้อ : ชิ้นส่วนกลไกในรถยนต์

16. ข้อใดกล่าวถึงหลักการทำงานของเครื่องยนต์แก๊สโซลีนได้อย่างถูกต้อง ?

- ก. ให้แรงบิดสูง
- ข. ในจังหวะดูดลูกสูบเลื่อนลงวาล์วไอดีและไอดีเปิด
- ค. ในจังหวะระเบิดหัวฉีดจะฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงและเกิดการลุกไหม้
- ง. ใน 1 กลวัตรการทำงานประกอบด้วยจังหวะดูด , อัด , กำลัง , คาย

17. ข้อใดกล่าวถึงหลักการของเครื่องยนต์ดีเซลได้อย่างถูกต้อง ?

- ก. ในจังหวะดูดลูกสูบเลื่อนลงวาล์วไอดีเปิด - ไอดีเปิด ดูดแก๊สไอดีบรรจุภายในกระบอกสูบ
- ข. ในจังหวะระเบิดลูกสูบเลื่อนลงเพราะเกิดจากหัวเทียนจ่ายประกายไฟและเกิดการเผาไหม้ภายในห้องเผาไหม้ช่วยก่อนลูกกลมามายังห้องเผาไหม้หลัก
- ค. อัตราส่วนการอัดจะอยู่ประมาณ 15 - 23 ต่อ 1
- ง. ห้องเผาไหม้แบบไดเร็ค (Direct Injection) จะมีห้องเผาไหม้ช่วย

18. ข้อใดกล่าวถึงหลักการทำงานของ คลัทช์ ไม่ถูกต้อง ?

- ก. คลัทช์ ทำหน้าที่ตัดต่อกำลังงานจากเครื่องยนต์ไปยังเกียร์
- ข. ถ้าระยะฟรีของคลัทช์มีมากจะทำให้เกียร์เข้ายาก
- ค. ถ้าระยะฟรีของคลัทช์มีน้อย (คลัทช์ย่น) เกียร์เข้ายาก
- ง. ถ้าระยะฟรีของคลัทช์มีน้อย (คลัทช์ย่น) ฝาคลัทช์จะสึกหรอเร็ว

19. ข้อใดต่อไปนี้กล่าวถึงระบบเบรกไม่ถูกต้อง ?

- ก. ระบบเบรกจะทำหน้าที่ช่วยชะลอความเร็วรถหรือจอดได้ตามความต้องการของผู้ขับขี่
- ข. รถที่ขับเคลื่อนล้อหน้าระบบเบรกจะเป็นการเบรกแบบทะแยงมุม
- ค. รถที่ขับเคลื่อนล้อหลัง (รถกระบะ) จะมีตัว LSPV ควบคุมแรงดันน้ำมันเบรกของล้อหน้าให้สัมพันธ์กับความสูงของรถที่เปลี่ยนไป
- ง. ระยะฟรีขาเบรกประมาณ 0.5 - 1 เซ็นติเมตร

20. หน่วยที่ใช้วัดความต้านทานทางไฟฟ้ามีหน่วยเป็นอะไร ?

- ก. โอหัม
- ข. วัตต์
- ค. แอมแปร์
- ง. โวลท์

หัวข้อ : การประเมินราคาซ่อม 2

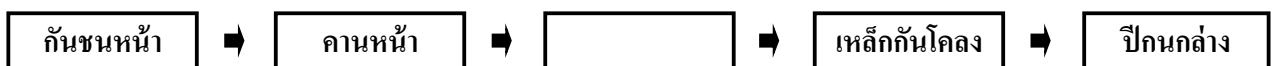
21. หลักในการกำหนดขนาดความเสียหายข้อใดกล่าวได้ถูกต้องที่สุด ?

- ก. พิจารณาโดยแบ่งระดับความเสียหายเป็นเปอร์เซ็นต์
- ข. พิจารณาตามความยากง่ายของวิธีการซ่อม
- ค. พิจารณาจากโครงสร้างตัวถัง
- ง. ข้อ ก. และ ข. กล่าวถูกต้อง

22. ขั้นตอนก่อนการประเมินราคาที่ถูกต้องที่สุดคือข้อใด ?

- ก. ค้นหารายละเอียดรถยนต์ ➡ สอบถามการเกิดอุบัติเหตุ ➡ เตรียมอุปกรณ์ ➡ ประเมินความเสียหาย
- ข. ค้นหารายละเอียดรถยนต์ ➡ สอบถามการเกิดอุบัติเหตุ ➡ ถ่ายภาพ ➡ เตรียมอุปกรณ์
- ค. สอบถามการเกิดอุบัติเหตุ ➡ เตรียมอุปกรณ์ ➡ ค้นหารายละเอียด ➡ ประเมินความเสียหาย
- ง. เตรียมอุปกรณ์ ➡ สอบถามการเกิดอุบัติเหตุ ➡ ประเมินความเสียหาย

23. จากแผนภูมิด้านล่างคือการแผ่กระจายของแรงจากตัวรถที่ส่งผลเสียหายต่อชิ้นส่วนกลไกข้อใดคือชิ้นส่วนในช่องว่างที่ถูกต้อง ?



- ก. ยางแท่นเครื่อง
- ข. ตัวยึดเหล็กกันโคลง
- ค. ฝากระโปรงหน้า
- ง. ประกับยึดกระปุกพวงมาลัย

24. ข้อใดไม่ใช่ชิ้นส่วนที่อาจเกิดความเสียหายจากผู้โดยสารซึ่งเป็นผลมาจากการที่รถยนต์ถูกชน ?

- ก. ปีกนกลาง
- ข. เข็มขัดนิรภัย
- ค. กระจกมองหลัง

ง. ตัวปรับมุมมองมาลัย

25. โครงสร้างตัวถังในข้อใดมีบทบาทสำคัญในด้านความปลอดภัยเมื่อเกิดการชนทั้งทางด้านหน้าและด้านหลังของตัวรถ ?

- ก. โครงสร้างแบบรามเมน
- ข. โครงสร้างแบบทรีสแตรรามเมน
- ค. โครงสร้างแบบคูดซ์บเรงกระแทก (CIAS)
- ง. โครงสร้างแบบเสริมความแข็งแรง

26. คู่มือชั่วโมงงานมาตรฐานได้กำหนดเวลาในการทำงานไว้เป็นเลขทศนิยมหรือ 1/10 ของชั่วโมง ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด ?

- ก. 0.1 ชั่วโมง เท่ากับ 5 นาที
- ข. 0.8 ชั่วโมง เท่ากับ 45 นาที
- ค. 1.2 ชั่วโมง เท่ากับ 1 ชม. 15 นาที
- ง. 1.5 ชั่วโมง เท่ากับ 1 ชม. 30 นาที

27. ข้อใดต่อไปนี้ไม่จำเป็นต้องระบุไว้ในใบประเมินราคา ?

- ก. รายการอะไหล่
- ข. ค่าใช้จ่าย
- ค. ชื่อช่างซ่อม
- ง. ตำแหน่งการซ่อม

28. ชั่วโมงงานมาตรฐาน (Flat Rate) คือข้อใด ?

- ก. เวลาที่นำมาคิดประสิทธิภาพของช่าง
- ข. เวลาที่นำมาคิดประสิทธิภาพของศูนย์บริการ
- ค. เวลาที่นำมาคิดเป็นค่าแรงซ่อมในศูนย์บริการ
- ง. ถูกทุกข้อ

29. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญของการกำหนดวิธีการซ่อมที่เหมาะสม ?

- ก. คุณภาพการซ่อม
- ข. ความต้องการของลูกค้า
- ค. ประสิทธิภาพและความประหยัด
- ง. เทคนิคการซ่อม

30. ข้อใดคือเกณฑ์การแบ่งระดับความเสียหายของงานซ่อมหนัก (H) ?

- ก. ความเสียหาย 51 - 75 %
- ข. ความเสียหาย 25 - 50 %
- ค. ความเสียหายไม่เกิน 25 %
- ง. ความเสียหาย 75 % ขึ้นไป

31. การพันสีทู่ - โทน มีขั้นตอนและวัสดุสิ้นเปลืองเพิ่มขึ้นเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ต่อชิ้นส่วน ?

- ก. 10 %
- ข. 15 %
- ค. 20 %
- ง. 30 %

32. การประเมินราคาการซ่อมสีถ้าหากมีจำนวนชิ้นส่วนที่ซ่อม 4-10 ชิ้นเกณฑ์การลดจำนวนชั่วโมงงานคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ ?

- ก. 10 %
- ข. 15 %
- ค. 20 %
- ง. 30 %

ตัวอย่าง รถ Soluna เข้ามาซ่อมสีโดยมีชิ้นส่วนที่ซ่อมสีดังนี้

- 1. ประตูหน้าด้านซ้าย
- 2. ประตูหน้าด้านขวา

จากคู่มือชั่วโมงงานมาตรฐาน

- 1. ชั่วโมงงานซ่อมประตูหน้าซ้าย = 6.8 ช.ม.
- 2. ชั่วโมงงานซ่อมประตูหน้าขวา = 6.6 ช.ม.
- จำนวนชั่วโมงงานซ่อมรวม = 13.4 ช.ม.
- จำนวนชิ้นส่วนที่ซ่อม = 2 ชิ้น

33. จากตัวอย่างด้านบนจำนวนที่ลดลงของชั่วโมงงานซ่อมรวมเท่ากับเท่าใด ?

- ก. ลดชั่วโมงงานลง 10 %
- ข. ลดชั่วโมงงานลง 15 %

- ค. ลดชั่วโมงงานลง 20 %
- ง. ไม่มีการลดชั่วโมงงานลง

34. ข้อใดคือการคำนวณหาชั่วโมงงานพิเศษ - โทน ที่ถูกต้อง ?

- ก. ชั่วโมงงานซ่อม X ค่าแรงซ่อม
- ข. ชั่วโมงงานซ่อม X ชั่วโมงงานขัดเงาสี
- ค. ชั่วโมงงานซ่อม X 1.3
- ง. ชั่วโมงงานซ่อมรวม X 1.5

35. ถ้ารถเสียหายด้านหน้าต้องการเปลี่ยนคานบนหม้อน้ำและแผงยึดไฟหน้าด้านซ้ายงานที่ไม่ต้องเพิ่ม ชั่วโมงงานคือข้อใด ?

- ก. กั้นชนหน้า
- ข. กระจกหน้า
- ค. รั้งฝั่งแอร์
- ง. ถูกทุกข้อ

36. ข้อใดคือเกณฑ์การแบ่งระดับความเสียหายของงานเปลี่ยนชิ้นส่วน (X) ?

- ก. ชิ้นส่วนฉีกขาด
- ข. โครงสร้างเสียรูปมากกว่า 50 %
- ค. พื้นที่ความเสียหายมากกว่า 75 %
- ง. ถูกทุกข้อ

37. ในกรณีประเมินความเสียหาย ถ้าไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะซ่อมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนนั้นพนักงาน ประเมินราคา ควรปฏิบัติอย่างไร ?

- ก. แนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยนใหม่ เพราะไม่สามารถซ่อมได้
- ข. ระบุว่าซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ หลังจากการตรวจสอบ
- ค. ระบุในใบสั่งซ่อมว่าหากมีความเสียหายจะแจ้งให้ทราบภายหลัง
- ง. ยืนยันกับลูกค้าว่าต้องเปลี่ยนใหม่

หัวข้อ : พื้นฐานการบริหารศูนย์บริการ

38. ข้อมูลจากข้อใดใช้เป็นหลักมาตรฐานการหาต้นทุนของศูนย์บริการต่อชั่วโมง ?

- ก. รายจ่ายของศูนย์บริการทั้งหมดใน 1 ปี

- ข. ชั่วโมงงานของช่างทั้งหมดที่ทำได้ใน 1 ปี
 - ค. ผลกำไรของศูนย์บริการที่ทำได้ใน 1 ปี
 - ง. ข้อ ก. และ ข. ถูก
39. ลูกค้าที่ชำระค่าบริการซ่อมตัวถังและสีเองได้แก่ กรณีที่ลูกค้าไม่มีประกันฯ หรือลูกค้าที่มีประกันฯ แต่ต้องสำรองชำระค่าบริการซ่อมก่อน คือความหมายของประเภทงานซ่อมในข้อใด ?
- ก. รถต่างยี่ห้อ
 - ข. ลูกค้าตรง
 - ค. ประกันภัยทั่วไป
 - ง. ประกันภัยโตโยต้า
40. ข้อใดคือวัตถุประสงค์ของขั้นตอนการตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนส่งมอบ ?
- ก. ประเมินค่าซ่อมพร้อมอธิบายรายการที่ซ่อม
 - ข. เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ลูกค้าต้องการได้ทำครบแล้ว
 - ค. ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ
 - ง. ชี้แจงให้ลูกค้าเห็นจริงและยอมรับราคาค่าบริการว่าเหมาะสมแล้ว
41. ข้อใดไม่ใช่ดัชนีประเมินผลกิจกรรมบริการด้านตัวถังและสี(B&P - MSI)ในส่วนของขีดความสามารถในการให้บริการ ?
- ก. อัตราส่วนช่องจอดซ่อม
 - ข. อัตราส่วนพนักงานช่าง
 - ค. อัตราการเคลมตัวถังและสี
 - ง. อัตราส่วนพนักงานประเมินราคา
42. ข้อใดคือวิธีการคิดค่าแรงซ่อม ?
- ก. จำนวน ชม. งานในการซ่อม X ค่าแรงของศูนย์บริการ
 - ข. ค่าแรงของศูนย์บริการ X รายจ่ายของศูนย์บริการ
 - ค. ชั่วโมงงานของช่างทั้งหมด X รายจ่ายของศูนย์บริการ
 - ง. เงินเดือนพนักงานทั้งหมด X ค่าวัสดุสิ้นเปลือง
43. ปัจจุบันข้อกำหนดในการส่งรายงานสถานะศูนย์บริการซ่อมตัวถังและสีที่ส่งไปยัง TMT คือข้อใด ?
- ก. ก่อนวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
 - ข. ก่อนวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

- ค. ผู้แทนจำหน่ายรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงจัดส่ง
- ง. ถูกทุกข้อ

หัวข้อ : กิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ

44. ข้อใดคือแนวคิดของ Total Quality Control (TQC) ?

- ก. ต้องคำนึงถึงคุณภาพ
- ข. บริหารโดยใช้วงจร PDCA
- ค. ควบคุมโดยใช้ข้อเท็จจริงและพยายามให้ทุกคนมีส่วนร่วม
- ง. ถูกทุกข้อ

45. ในการทำกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพมีขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมกี่ขั้นตอนและมีเครื่องมือกี่ชนิด ?

- ก. 5 ขั้นตอน เครื่องมือ 5 ชนิด
- ข. 6 ขั้นตอน เครื่องมือ 6 ชนิด
- ค. 7 ขั้นตอน เครื่องมือ 7 ชนิด
- ง. 8 ขั้นตอน เครื่องมือ 8 ชนิด

46. ในการเลือกหัวข้อปัญหาทำการแก้ไขโดยการจัดตั้งกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ข้อใดเหมาะสมที่สุด ?

- ก. หัวข้อปัญหาที่ช่วยในการปรับปรุงการทำงาน
- ข. หัวข้อปัญหาที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
- ค. หัวข้อปัญหาที่ช่วยปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าให้ดีขึ้น
- ง. ถูกทุกข้อ

47. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ ข้อใดถูกต้องเหมาะสมที่สุด ?

- ก. 1 , 3 , 2 , 4 , 7 , 5 , 6
- ข. 1 , 2 , 3 , 5 , 7 , 6 , 4
- ค. 1 , 2 , 3 , 7 , 4 , 5 , 6
- ง. 1 , 3 , 2 , 4 , 7 , 6 , 5

ขั้นตอน

1. ค้นหาปัญหา
2. กำหนดเป้าหมาย
3. กำหนดหัวข้อเรื่อง
4. สำนวสภาพปัญหาหรือค้นหาสาเหตุ
5. กำหนดมาตรฐาน

6. สรุปและวางแผนการทำกิจกรรมต่อไป

7. มาตรการแก้ไขตามขั้นตอน PDCA

48. เครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดที่จะใช้ในการจัดกลุ่มและเรียงรายการสาเหตุในขั้นตอนการสำรวจสภาพปัญหาหรือการค้นหาสาเหตุหลังจากใช้เทคนิคการระดมสมองแล้วคือข้อใด ?
- ก. ตารางจำแนกข้อมูล
 - ข. ผังแสดงเหตุและผลหรือผังก้างปลา
 - ค. ใบสำรวจข้อมูล (Check Sheet)
 - ง. แผนภูมิพาเรโต

หัวข้อ : การสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

49. ข้อใดไม่ใช่วิธีการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าในหลักการที่ว่า "ทำด้วยความจริงใจและรวดเร็ว" ?
- ก. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม
 - ข. สร้างคู่มือการทำงานและลงมือทำทันที
 - ค. สร้างระบบและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
 - ง. พึงและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
50. พนักงานขับรถพุดกับลูกค้าอย่างสุภาพและจริงใจคือข้อใด ?
- ก. เรื่องนั้น ไม่ใช่เรื่องจริงอย่างแน่นอน
 - ข. รถของคุณใช้เวลาซ่อม 2 วันครับ
 - ค. ปัญหาแบบนี้เราพึงจะเจอคุณเป็นรายแรก
 - ง. แน่แน่นอนครับค่าใช้จ่ายสูงแน่เพราะเป็นงานซ่อมนี้ครับ



