1) กระบวนการและวิธีการจัดการของธุรกิจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่าไว้ และสร้างกำไรสูงสุดจากลูกค้าที่มีอยู่ หมายถึงข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 การบริการลูกค้า

ตัวเลือกที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตัวเลือกที่ 3 การบริหารความเสี่ยง

ตัวเลือกที่ 4 การบริหารธุรกิจ

2) ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้อง

ตัวเลือกที่ 1 ต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการขาย และอื่น ๆ

ตัวเลือกที่ 2 การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงและรวดเร็ว เกิดการเคลื่อนย้ายของทุน แรงงาน และสินค้าจากต่างประเทศเข้าสู่อีกประเทศหนึ่ง

ตัวเลือกที่ 3 ลูกค้าปัจจุบันมีความคาดหวังสูงขึ้น ต้องการให้ธุรกิจตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและดีที่สุด

ตัวเลือกที่ 4 การสร้างกำไรจากลูกค้าเก่าทำได้ยากและมีอุปสรรคในการรักษาฐานลูกค้าไว้

3) ผลของความภักดีในสินค้าที่มีต่อองค์กรส่งผลดีในด้านใด

ตัวเลือกที่ 1 สินค้ามีขายได้ในราคาที่สูงมากขึ้น

ตัวเลือกที่ 2 ผลกำไร ผลผลิตดียิ่งขึ้น

ตัวเลือกที่ 3 ส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ตัวเลือกที่ 4 ได้กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

4) เป้าหมายของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า คือข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

ตัวเลือกที่ 2 การใช้จ่ายตามความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า

ตัวเลือกที่ 3 การเปลี่ยนจากผู้บริโภคทั่วไปสู่การเป็นลูกค้าที่จงรักภักดี

ตัวเลือกที่ 4 การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเท่านั้น

5) CRM หมายถึงข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 Customer Relationship Management

ตัวเลือกที่ 2 Customer Relationship Method

ตัวเลือกที่ 3 Consumer Relationship Management

ตัวเลือกที่ 4 Consumer Relation Management

6) จากภาพใครคือ Supplier ของค้าส่ง/ค้าปลีก



ตัวเลือกที่ 1 ผู้ขายปัจจัยการผลิต

ตัวเลือกที่ 2 ผู้ขนส่ง

ตัวเลือกที่ 3 ผู้ผลิต

ตัวเลือกที่ 4 ผู้บริโภค

LIVEWORKSHEETS

7) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นระบบในการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง หมายถึงระบบในข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 EDI : Electronic Data Interchange

ตัวเลือกที่ 2 TQM : Total Quality Management

ตัวเลือกที่ 3 ERP : Enterprise Resource Planning

ตัวเลือกที่ 4 RFID : Radio Frequency Identification

8) ข้อใดกล่าวถึงกลยุทธ์ TQM ไม่ถูกต้อง

ตัวเลือกที่ 1 การให้ความสำคัญด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

ตัวเลือกที่ 2 การปรับวัฒนธรรมขององค์กร (Culture Change)

ตัวเลือกที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในองค์กรเพื่อเป้าหมายเดียวกัน

ตัวเลือกที่ 4 ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผลงาน

9) องค์ประกอบของการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลา ข้อใดไม่เกี่ยวข้อง

ตัวเลือกที่ 1 การให้บริการรับเคลม รับประกันสินค้า

ตัวเลือกที่ 2 การให้บริการก่อนการทำธุรกรรม

ตัวเลือกที่ 3 การให้บริการระหว่างการทำธุรกรรม

ตัวเลือกที่ 4 การให้บริการหลังการทำธุรกรรม

10) ปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อซัพพลายเชน ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory) คือข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 วัตถุดิบ ชิ้นส่วน งานที่อยู่ในกระบวนการการผลิต สินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว

ตัวเลือกที่ 2 การเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างคู่ค้า

ตัวเลือกที่ 3 กระบวนการการผลิต การจัดส่ง

ตัวเลือกที่ 4 การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศในส่วนต่างๆ

11) Production คือกระบวนการใดในซัพพลายเชน

ตัวเลือกที่ 1 การกระจายสินค้า

ตัวเลือกที่ 2 การขนส่งสินค้า

ตัวเลือกที่ 3 ผู้ขายปัจจัยการผลิต

ตัวเลือกที่ 4 การผลิต

12) หน้าที่หลักของ Cross-Docking มีความเหมือนหรือคล้ายกับคลังสินค้าประเภทใด

ตัวเลือกที่ 1 Warehouse

ตัวเลือกที่ 2 Distribution Center

ตัวเลือกที่ 3 Boned Warehousing

ตัวเลือกที่ 4 Cargo

13) เทคโนโลยีช่วยให้การขนส่งสินค้าได้มีความรวดเร็วและเพิ่มเวลาการตอบสนองต่อลูกค้า ยกเว้นข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 GPS

ตัวเลือกที่ 2 TMS

ตัวเลือกที่ 3 EDR

ตัวเลือกที่ 4 RFID

14) สาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดปรากฏการณ์แส้ม้า เกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่างๆ ข้อใดไม่เกี่ยวข้อง

ตัวเลือกที่ 1 การพยากรณ์ที่ผิดพลาด

ตัวเลือกที่ 2 การเสียโอกาส

ตัวเลือกที่ 3 ความผันผวนของราคา

ตัวเลือกที่ 4 ความต้องการของลูกค้าที่ไม่แน่นอน

LIVEWORKSHEETS

15) Bullwhip Effect มีชื่อเรียกอีกอย่าว่าอะไร

ตัวเลือกที่ 1 สินค้าคงคลัง

ตัวเลือกที่ 2 การเสียโอกาสทางการค้า

ตัวเลือกที่ 3 ปรากฏการณ์แส้ม้า

ตัวเลือกที่ 4 อุปสงค์ อุปทาน

16) สินค้าในข้อใด มีวงชีวิตผลิตภัณฑ์ Product Life Cycle ที่สั้นที่สุด

ตัวเลือกที่ 1 เครื่องจักร

ตัวเลือกที่ 2 สารเคมี

ตัวเลือกที่ 3 สินค้าแฟชั่น

ตัวเลือกที่ 4 รถยนต์

17) Just-in-Time (JIT) มีจุดมุ่งหมายหลักคืออะไร

ตัวเลือกที่ 1 การจัดเก็บสินค้าคงคลังในปริมาณมากเพื่อเตรียมความพร้อม

ตัวเลือกที่ 2 การลดต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าโดยการจัดส่งสินค้าให้ตรงตามเวลาที่ต้องการ

ตัวเลือกที่ 3 การสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมากเพื่อลดต้นทุนการสั่งซื้อ

ตัวเลือกที่ 4 การเพิ่มระยะเวลาการผลิตเพื่อให้สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น

18) การพิจารณาผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier) จะดูองค์ประกอบในด้านใด

ตัวเลือกที่ 1 ด้านต้นทุน (Cost)

ตัวเลือกที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ตัวเลือกที่ 3 ถูกทุกข้อ

ตัวเลือกที่ 4 ราคาเหมาะสม

19) ข้อใดไม่ใช่กิจกรรมในการจัดการคลังสินค้า

ตัวเลือกที่ 1 ตรวจสินค้า (Inspection) ให้ตรงตามใบกำกับสินค้าและใบสั่งซื้อ

ตัวเลือกที่ 2 การจัดสินค้าเข้าชั้นวางของตามหมวดหมู่ (Put Away)

ตัวเลือกที่ 3 การรับของเข้า การนับของ ตรวจสอบความเสียหาย (Receiving)

ตัวเลือกที่ 4 การให้บริการลูกค้า (Customer service)

20) ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน จงเลือกข้อที่เรียงลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง

A. การระบุถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Risk Identification)

B. การติดตามผลการป้องกันความเสี่ยง (Risk Monitoring)

C. การจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยง และวางแผนแก้ไขและป้องกันความเสี่ยง (Risk Prioritization and Response Planning)

D. การประเมินถึงความเสี่ยง ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Quantitative and Qualifative Assessment of The Risks)

ตัวเลือกที่ 1 A , B , C , D

ตัวเลือกที่ 2 B , A , C , D

ตัวเลือกที่ 3 A , D , C , B

ตัวเลือกที่ 4 C , D , A , B

21) การจัดส่งสินค้าแบบ FCL (ขนส่งแบบเต็มตู้) คือข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 การขนส่งสินค้าแบบบรรจุเต็มตู้ โดยมีเจ้าของเพียงรายเดียว

ตัวเลือกที่ 2 การขนส่งแบบแชร์พื้นที่ในตู้คอนเทนเนอร์

ตัวเลือกที่ 3 การขนส่งสินค้าทางเรือโดยมีการแชร์พื้นที่ร่วมกับผู้อื่น

ตัวเลือกที่ 4 การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ

22) การขนส่งแบบแชร์พื้นที่ในตู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งจะมีเจ้าของสินค้าหลายรายรวมกันมาในตู้คอนเทนเนอร์ หมายถึงข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 Full Container Load

LIVEWORKSHEETS

ตัวเลือกที่ 2 Less Than Container Load

ตัวเลือกที่ 3 Direct shipment

ตัวเลือกที่ 4 Full Truck Load

23) การผลิตแบบ Make-To-Stock สอดคล้องกับกลยุทธ์ในข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 Push System (ระบบผลัก)

ตัวเลือกที่ 2 Pull System (ระบบดึง)

24) การผลิตรถยนต์ Toyota เป็นการผลิตในรูปแบบใด

ตัวเลือกที่ 1 Push System (ระบบผลัก)

ตัวเลือกที่ 2 Pull System (ระบบดึง)

25) การขนส่งโดยทั่วไปเมื่อส่งสินค้าเสร็จ จะตีรถวิ่งเที่ยวเปล่ากลับมา ตรงกับข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 Backhaul

ตัวเลือกที่ 2 Milk run

ตัวเลือกที่ 3 Direct Shipment

ตัวเลือกที่ 4 Direct Shipment Network

26) การขนส่งแบบมิลค์รัน (milk run) มีต้นกำเนิดมาจากประเทศใด

ตัวเลือกที่ 1 ประเทศไทย

ตัวเลือกที่ 2 ประเทศอังกฤษ

ตัวเลือกที่ 3 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ตัวเลือกที่ 4 ประเทศฝรั่งเศส

27) การรับของจาก Supplier ทุกรายในเส้นทางที่กำหนดไว้แล้ว จากนั้นเดินทางกลับมายังโรงงานผลิต โดยลักษณะการขนส่งจะเป็นวงรอบและต้องตรงเวลาพอดี หมายถึงข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 ศูนย์กระจายสินค้า

ตัวเลือกที่ 2 การขนส่งแบบ Milk Run

ตัวเลือกที่ 3 การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ

ตัวเลือกที่ 4 การขนส่งแบบ Direct Shipment

28) ข้อใดต่อไปนี้คือร้านค้าแบบ Supermarket

ตัวเลือกที่ 1 Homepro



LIVEWORKSHEETS

ตัวเลือกที่ 2 Makro



ตัวเลือกที่ 3 Tops



ตัวเลือกที่ 4 Lotus's



29) ในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ข้อใดต่อไปนี้ไม่ใช่กิจกรรมสนับสนุน

ตัวเลือกที่ 1 Procurement

ตัวเลือกที่ 2 Firm Infastructure

ตัวเลือกที่ 3 Service

ตัวเลือกที่ 4 Technology Development

30) อุปกรณ์หลักที่เป็นชุดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ หมายถึงข้อใด

ตัวเลือกที่ 1 ซอฟต์แวร์ (Software)

ตัวเลือกที่ 2 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

ตัวเลือกที่ 3 ข้อมูล (Data)

ตัวเลือกที่ 4 ระบบการสื่อสารข้อมูล (Data Communication System)

31) ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์เรื่อง การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน

ตัวเลือกที่ 1 เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

LIVEWORKSHEETS

ตัวเลือกที่ 2 การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ซัพพลายเออร์ และลูกค้า

ตัวเลือกที่ 3 การให้ความสำคัญ ช่วยให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลาตามเงื่อนไข

ตัวเลือกที่ 4 ถูกทุกข้อ

32) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม ในข้อใด ไม่ใช่ ตัวชี้วัดด้าน“การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน

ตัวเลือกที่ 1 สัดส่วนต้นทุนการให้บริการลูกค้าต่อยอดขาย

ตัวเลือกที่ 2 ระยะเวลาเฉลี่ยของการจัดส่งสินค้า

ตัวเลือกที่ 3 อัตราความสามารถของการส่งมอบสินค้า

ตัวเลือกที่ 4 ระยะเวลาเฉลี่ยของการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของลูกค้า

33) อัตราความสามารถของการส่งมอบสินค้า เป็นตัวชี้วัดด้านใด

ตัวเลือกที่ 1 ด้านความรวดเร็ว

ตัวเลือกที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ตัวเลือกที่ 3 ด้านต้นทุน

ตัวเลือกที่ 4 ด้านความคล่องตัว

34) กรณีส่งออกต่างประเทศ ระยะเวลาเฉลี่ยของการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของลูกค้า วัดผลอย่างไร

ตัวเลือกที่ 1 ตั้งแต่ได้รับการยืนยันคำสั่งซื้อจากลูกค้า จนส่งมอบสินค้าถึงมือลูกค้า

ตัวเลือกที่ 2 ตั้งแต่ได้รับการยืนยันคำสั่งซื้อจากลูกค้า จนส่งมอบสินค้าถึงประเทศปลายทางที่กำหนด

ตัวเลือกที่ 3 ตั้งแต่ได้รับการยืนยันคำสั่งซื้อจากลูกค้า จนส่งมอบสินค้าถึงท่าเรือ หรือสนามบิน

ตัวเลือกที่ 4 ตั้งแต่ได้รับการยืนยันคำสั่งซื้อจากลูกค้า จนส่งมอบสินค้าออกจากโรงงาน

35) การดำเนินการของใครที่ช่วยทำให้ การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน มีแนวโน้มดีขึ้น

ตัวเลือกที่ 1 ผู้จัดการฝ่ายผลิตนำปรัชญาการทำงานแบบลีนมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อขจัดความสูญเปล่า

ตัวเลือกที่ 2 ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้านำระบบ Office Automation มาใช้ เพื่อลดต้นทุนการให้บริการลูกค้า

ตัวเลือกที่ 3 ผู้จัดการฝ่ายขนส่งพัฒนาระบบควบคุมและติดตามสถานะการขนส่งและการแก้ปัญหาแบบเร่งด่วนโดยการใช้ Dashboard แบบ Realtime

ตัวเลือกที่ 4 ถูกทุกข้อ

36) ข้อใดคือความสำคัญของ การพยากรณ์และการวางแผนความต้องการของลูกค้า

ตัวเลือกที่ 1 ช่วยในจัดเตรียมวัตถุดิบ และทรัพยากรได้ล่วงหน้า และสอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า

ตัวเลือกที่ 2 ไม่มีข้อถูก

ตัวเลือกที่ 3 เป็นกระบวนการที่สำคัญของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ตัวเลือกที่ 4 ช่วยในการวางแผนการผลิตและการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา

37) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม ในข้อใด ไม่ใช่ ตัวชี้วัดด้านการพยากรณ์และการวางแผนความต้องการของลูกค้า

ตัวเลือกที่ 1 อัตราความสามารถของการส่งมอบสินค้า

ตัวเลือกที่ 2 สัดส่วนต้นทุนการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าต่อยอดขาย

ตัวเลือกที่ 3 ระยะเวลาเฉลี่ยของการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า

ตัวเลือกที่ 4 อัตราความแม่นยำของการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า

38) อัตราความแม่นยำของการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า เป็นตัวชี้วัดด้านใด

ตัวเลือกที่ 1 ด้านความรวดเร็ว

ตัวเลือกที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ตัวเลือกที่ 3 ด้านต้นทุน

ตัวเลือกที่ 4 ด้านความคล่องตัว

39) ข้อใดกล่าวถึง Distribution Centers ได้ถูกต้อง

LIVEWORKSHEETS

ตัวเลือกที่ 1 ส่งสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยตรง

ตัวเลือกที่ 2 จัดเก็บและดูแลรักษาสินค้า

ตัวเลือกที่ 3 รวมรวบ คัดแยก และจัดส่งสินค้า

ตัวเลือกที่ 4 รับสินค้าจาก Supplier เท่านั้น

40) ข้อใดกล่าวถึงหน้าที่ Warehouse ได้ถูกต้อง

ตัวเลือกที่ 1 รวมรวบ คัดแยก และจัดส่งสินค้า

ตัวเลือกที่ 2 รับสินค้าจาก Supplier

ตัวเลือกที่ 3 ส่งสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยตรง

ตัวเลือกที่ 4 จัดเก็บและดูแลรักษาสินค้า

LIVEWORKSHEETS