แบบฝึกหัดบทที่ 2

เรื่องวัฒนาการทางการบริหารจัดการสมัยใหม่

1.ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความแตกต่างทางการบริหารในศตวรรษที่20 และ 21?

ก. ศตวรรษที่20ทุกคนในองค์กรคือผู้นำ

ข. การสร้างลูกค้ากลุ่มใหม่คำนึงถึงลูกค้าในอนาคตเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 20

ค. องค์กรมีความยืดหยุ่นได้เกิดขึ้นในศตรรษที่ 20

ง. ใช้การควบคุมตามกฎระเบียบและอำนาจตามสบายเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21

จ. ในศตวรรษที่ 20มีระบบการป้องกันข้อมูลที่แน่นหนา

2. ศตวรรษที่ 21เป็นยุคแห่งข้อมูลและเปิดเผยโปร่งใสหมายถึงอะไร ?

ก. ให้บุคคลภายนอกรับรู้ข่าวสารภายในองค์กร

ข.ให้บุคคลภายในนำข้อมูลทางองค์กรไปเปิดเผยต่อสาธารณชน

ค.ให้มีการกระจายข้อมูลให้สมาชิกในองค์กรรับทราบ

ง. ให้บุคคลภายนอกนำข้อมูลมาเผยแพร่ให้บุคคลในองค์กร

จ. ไม่มีข้อถูก

3. ทำไมการบริหารจัดการต้องยึดหลัก customer come first?

ก. ต้องการแย่งลูกค้ามาจากบริษัทคู่แข่งขัน

ข.ให้ความสำคัญกับลูกค้าเพราะถือว่าลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่งเสมอ

ค. ต้องการเรียกร้องความสนใจจากลูกค้า

ง. กลัวยอดขายไม่ทะลุเป้า

จ.เป็นการโฆษณาชวนเชื่อเพราะทำให้ลูกค้าหันกลับเข้ามาในองค์การ

4. คนที่ศึกษาเรื่องความเป็นเลิศทางธุรกิจคือใคร ?

ก. Tom Peter

ข. Thomas Peter

ค. Frederick

ง. Henry Gant

จ. Marry Parter Follett

5. ข้อใดคือการสร้างค่านิยม(core value)ให้กับธุรกิจ ?

ก. การที่พนักงานแต่งกายตามแฟชั่นมาแรง

ข. การลงทุนโฆษณาจ้างสื่อทุกด้านเพื่อโปรโมทย์สินค้า

ค. ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการเสมือนหนึ่งเป็นเจ้าของบริษัท

ง. ให้โบนัสแก่พนักงานที่ทำงานสูงเกินกว่ามาตรฐาน

จ. จัดโปรโมชั่นลดราคาเพื่อกระตุ้นยอดขาย

6. ผู้ที่มีบทบาทสร้างวัฒนธรรมในองค์กรมากที่สุดคือ ?

ก. ผู้บริหาร

ข. ลูกค้า

ค. คู่แข่งขัน

ง. พนักงาน

จ.ถูกทุกข้อ

มาซึ่งกำไร

7. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบขององค์การอันยิ่งใหญ่ ?

ก. การจัดการอย่างมีคุณภาพ

ข. คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค.. เพิ่มค่าจ้างให้กับพนักงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นสร้างประสิธิภาพ

ง. สถานภาพทางการเงินมั่นคง

จ. มีความสามารถดึงดูดใจลูกค้าให้สนใจในผลิตภัณฑ์

8. ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องในเรื่องการให้บริการอย่างมีคุณภาพระดับสากล ?

ก. จัดหาบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า

ข. มีความเชื่อถือได้

ค. ทำให้ลูกค้าประทับใจ

ง. เน้นการบริการกับลูกค้าVIPมากกว่าเพราะมีกำลังซื้อมาก

จ. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

9. ระบบ ไคเซ็น(Kaizen) เป็นระบบจัดการการผลิตด้านใด ?

ก. การประกันคุณภาพ

ข. การผลิตทันเวลาพอดี

ค. การจัดการสิ่งแววดล้อม

จ. การรับผิดชอบต่อลูกค้า

10. คำว่าองค์กรเสมือน (the virtual organization)หมายถึงสิ่งใด?

ก. บุคคล

ข.สถานที่

ค. เทคโนโลยี

ง. เงิน

จ. ถูกทุกข้อ