



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ของบริษัท

วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปีนเกล้า)

A Study for the development of the automobile registration

services VP Auto Enterprise Co., Ltd.

(cars Ford Pinklao)

โดย

นางสาวพิมลอร พึ่งสมบูรณ์ 5204300718

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2556



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ของบริษัท
วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปีนเกล้า)

A Study for the development of the automobile registration

services VP Auto Enterprise Co., Ltd.

(cars Ford Pinklao)

โดย

นางสาวพิมลอร พึ่งสมบูรณ์ 5204300718

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2556

-ก-

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

25 กรกฎาคม 2556

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาการตลาด

อาจารย์ วราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา

ตามที่ดิฉัน นางสาวพิมลอร พึ่งสมบุญ นักศึกษาภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2556 ในตำแหน่งพนักงานธุรการขาย ณ บริษัท วี.พี.ออดี เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด สาขาปิ่นเกล้าและได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง “การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ของบริษัท วี.พี. ออดี เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า)

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้วดิฉันจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพิมลอร พึ่งสมบุญ

นักศึกษาสหกิจศึกษาภาควิชาการตลาด

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgment)

การที่ดิฉันได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท วิ.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) ตั้งแต่วันที่ 4 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 21 เดือนมิถุนายน พ.ศ.2556 ส่งผลให้ดิฉันได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นางสาวกนกทิพย์ เกลียดฉลาด ผู้จัดการธุรการชาย
2. นางสาวเมทิตี เสตะจิต พนักงานส่วนธุรการชาย

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงานข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการทำงานจริง ข้าพเจ้าขอขอบคุณ ไว้ ณ ที่นี้

นางสาวพิมลอร พึ่งสมบูรณ์

ผู้จัดทำรายงาน

21 มิถุนายน พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

บริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ FORD เนื่องจากปัจจุบันจำนวนรถที่จดทะเบียนมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ฝ่ายงานทะเบียนมีความล่าช้า เนื่องจากลูกค้าให้หลักฐานไม่ครบ จึงไม่สามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ จึงต้องรอหลักฐานครบก่อน จึงเกิดความล่าช้าและบางรายไม่มีความรู้เรื่องการจดทะเบียนรถยนต์ เนื่องจากไม่มีการชี้แจงรายละเอียด

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้ทำโครงการจึงสนใจที่จะศึกษาระบบการให้บริการจดทะเบียนรถของศูนย์บริการรถยนต์ FORD สาขาปิ่นเกล้า เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงระบบการให้บริการของการจดทะเบียนรถมากขึ้นและศูนย์บริการรถยนต์ FORD สามารถนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

หลังจากที่ได้ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ ให้ลูกค้าทราบอย่างละเอียดทำให้ จำนวนของลูกค้าที่มาจดทะเบียนรถยนต์เกิดปัญหาลดลง เมื่อสอบถามลูกค้าที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในระบบของการรับจดทะเบียนรถยนต์มากขึ้น และทำให้การทำงานของบริษัทวี.พี.ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า)เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

VP Auto Enterprise Co., Ltd. is a company car FORD dealers and repair centers, as the current number of vehicles registered, the volume increases continuously. The Registration Department is Delay. Because the customer does not provide evidence. Can not proceed further. Some customers do not know where the car is registered. Since there's no point to the letter. Of such problems. The project is interested in the education system to provide vehicle registration center Cars FORD Pinklao. So that customers understand the service system of registration of the vehicle and Bjorn FORD Car Service can improve the service system more efficient. After having explained the process of vehicle registration services. Carefully to the customer. Number of customers registered vehicle crashes decreased. When questioned, most customers are not permitted. Understanding of the system of registration of the vehicle. And the Company., P. Autobahn. Enterprise Limited (cars Ford Pinklao) more effectively.

Keywords: Services / car registration / VP Auto Enterprise Co., Ltd. (cars Ford Pinklao).

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ชื่อและที่ตั้งบริษัทวี.พี.ออดีเอ็นเตอร์ไพรส์จำกัด	1
1.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานขององค์กร	9
1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	10
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	11
2.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	11
2.3 ขอบเขตของโครงการ	12
2.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
2.5 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	15
2.6 รายละเอียดของโครงการ	15
บทที่ 3 สรุปผลการปฏิบัติงาน	
3.1 สรุปผลการปฏิบัติงาน	27
3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	28

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรุ่นรถที่ใช้	20
ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	20
ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	21
ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	21
ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	22
ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	22
ตารางที่ 2.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์	23

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1.1 สัญลักษณ์ของฟอร์ด	1
รูปที่ 1.2 สถานที่ตั้งของบริษัท วี.พี.อโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด สาขาปิ่นเกล้า	1
รูปที่ 1.3 ฟอร์ด โชลูชั่นส์	3
รูปที่ 1.4 โปรแกรมจับชีพจรรถ	4
รูปที่ 1.5 บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทั่วประเทศจากฟอร์ด	5
รูปที่ 1.6 อุบัติเหตุ ปลอดภัย ดูแลคุ้มครองทั้งรถฟอร์ดและคุณ	6
รูปที่ 2.1 เขียนรายชื่อลูกค้าบนป้ายวงกลม	16
รูปที่ 2.2 ตรวจสอบ เลขทะเบียนรถกับเล่มทะเบียนรถ	17
รูปที่ 2.3 ติดป้ายวงกลม เล่มทะเบียนกับป้ายทะเบียน	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด



รูปที่ 1.1 สัญลักษณ์ของฟอร์ด

ที่ตั้งสถานประกอบการ :

800/1 ถนนบรมราชชนนี แขวงบางบ่าง เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700

โทร .02-8864466-77 แฟกซ์ 02-6968214



รูปที่ 1.2 สถานที่ตั้งของบริษัท วี.พี.ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด สาขาปิ่นเกล้า

1.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร



เฮนรี ฟอร์ด เป็นผู้ก่อตั้งบริษัทฟอร์ดมอเตอร์ และได้ชื่อว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนก่อให้เกิด "ชนชั้นกลาง" ขึ้นมาในสังคมอเมริกัน ฟอร์ดเป็นผู้แรกที่ประยุกต์ระบบสายพานการผลิตเข้ากับการผลิตยานยนต์ในจำนวนมาก ๆ ความสำเร็จนี้ไม่เพียงแต่ปฏิวัติการผลิตเชิงอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลอย่างมากกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ โดยนักทฤษฎีสังคมหลายคนถึงกับเรียกช่วงประวัติศาสตร์เศรษฐกิจและสังคมช่วงนี้ว่า "แบบฟอร์ด" ฟอร์ด เป็นวิศวกรของบริษัทเอ็ดสัน ในเมืองดีทรอยต์ เขาได้รับมอบหมายให้ศึกษาและพัฒนาเครื่องยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงจากน้ำมัน จนกระทั่งสามารถพัฒนารถยนต์สี่ล้อคันแรกสำเร็จในปี 2412 เขาตั้งชื่อว่า "ฟอร์ด ควอดริไซเคิล" (Ford Quadricycle) ต่อมา ในปี 2446 เขาได้ตั้ง "บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์" (Ford Motor Company) ร่วมกับเพื่อน ๆ นักประดิษฐ์ พ.ศ. 2446 เขาริเริ่ม นำระบบสายพานมาใช้ในการผลิต โดยให้อุปกรณ์ไหลไปตามสายพาน และให้คนงานประกอบรถยนต์ทีละส่วน และทำให้ผลิตรถยนต์หนึ่งคันเพียงชั่วโมงครึ่ง เขาผลิตรถยนต์ ฟอร์ด โมเดล ที จากเดิมราคา 850 ดอลลาร์ เหลือเพียง 360 ดอลลาร์ ออกจำหน่ายเป็นครั้งแรก ปรากฏว่าได้รับการตอบรับจากอเมริกันชนเป็นอย่างดี เพราะเป็นรถยนต์ที่สวยงาม มีความแข็งแรงทนทาน และมีราคาถูกกว่ารถยนต์ยี่ห้ออื่นในตลาดเกือบครึ่ง รถยนต์รุ่นนี้ผลิตจนถึงปี 2470 จำหน่ายได้ทั้งหมดราว 15 ล้านคัน

ต่อมาเกิดสงครามโลกครั้งที่ 1 บริษัทฟอร์ดก็ยังประสบความสำเร็จในการผลิตเครื่องบิน "ฟอร์ด 4เอที ไตรมอเตอร์" ฟอร์ดมีส่วนในการพัฒนาอุตสาหกรรมรถยนต์ให้ก้าวหน้าขึ้นกลายเป็นธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 ฟอร์ดถึงแก่กรรม 7 เมษายน 2490 ฟอร์ดได้รับการยกย่องให้เป็น "บิดาแห่งการผลิตระบบสายพาน" ปัจจุบัน บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ ได้ขยายกิจการธุรกิจรถยนต์ไปทั่วโลก โดยเป็นเจ้าของธุรกิจรถยนต์แบรนด์อเมริกันคือ "ฟอร์ด" (Ford) "ลินคอล์น" (Lincoln) และ "เมอร์คิวรี" (Mercury) แบรินด์สวีเดนคือ "วอลโว่" (Volvo) นอกจากนี้ยังร่วมลงทุนกับบริษัทผลิตรถยนต์ของญี่ปุ่นคือ "มาสด้า" (Mazda) และ Ford มอเตอร์ทำรายได้ต่อปีประมาณ 12.6 พันล้านบาท (ปี 2549) มีคนพนักงานทั่วโลกกว่า 280,000 คน (ปี 2549)

บริษัท วี.พี.ออดี เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นกลุ่มบริษัทไทยชั้นนำในอุตสาหกรรมยานยนต์ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการผลิตรถยนต์ และชิ้นส่วนรถยนต์ การขายรถยนต์ ฟอर्ड โชลูชั่นส์ การบริการการขาย รวมถึงสร้างเครือข่ายด้านการตลาด



รูปที่ 1.3 ฟอर्ड โชลูชั่นส์

โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ

ฟอร์ดได้มอบความอุ่นใจที่คุ้มค่าในราคาไม่แพง โดยพร้อมมอบบริการดูแลรักษารถยนต์เพื่อให้เจ้าของรถยนต์ฟอร์ดใช้ทุกกิโลเมตรในการขับขี่อย่างมีความสุข ฟอร์ดตระหนักดีว่าสิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการ คือ ความมั่นใจในการเดินทางในทุกเส้นทางและการให้บริการทั้งรถทั้งคุณอย่างอบอุ่นและคุ้มค่า ฟอร์ด โชลูชั่นส์ขอเสนอ โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ (Scheduled Service Plan) ที่พร้อมดูแลบำรุงรักษารถยนต์ฟอร์ดตามระยะเวลา ที่กำหนดในหน้าตารางการบำรุงรักษาตามคู่มือการใช้รถ (Owner's Manual) ในทุกบริการที่คุณมั่นใจได้ ด้วยประสิทธิภาพของการบริการอันทันสมัยของฟอร์ด อะไหล่แท้ที่ติดตั้งโดยช่างผู้เชี่ยวชาญ ค่าใช้จ่ายของอะไหล่ ของเหลว (สารหล่อลื่น) และค่าบริการในอัตราที่คุ้มค่ากว่า เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในอัตราปกติ ซึ่งรายละเอียดของการบริการจะปรากฏในหน้าตารางการบำรุงรักษาตามคู่มือการใช้รถ (Owner's Manual) เพื่อการขับขี่ที่สะดวก มั่นใจ และการดูแลรักษารถยนต์ที่คุ้มค่า ให้ฟอร์ดดูแลคุณและครอบครัวอย่างดีที่สุด ฟอร์ดให้ทุกวันเป็นวันของคุณ

สิทธิประโยชน์มากมายที่ท่านจะได้รับ

- ตรวจเช็คระยะในราคาคุ้มค่า ประหยัดกว่า
- ลดความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- มั่นใจทุกครั้งที่ใช้งาน ด้วยคุณภาพอะไหล่แท้ 100%
- สะดวกสบาย สามารถใช้ได้กับศูนย์บริการฟอร์ดที่ได้รับแต่งตั้งทั่วประเทศ
- อบอุ่น มั่นใจ ด้วยการตรวจเช็คจากช่างผู้ชำนาญ พร้อมเครื่องมือทันสมัยจากฟอร์ด
- ท่านสามารถโอนสิทธิประโยชน์นี้ให้กับเจ้าของรถคนใหม่ได้
- สามารถผ่อนค่าโปรแกรมร่วมกับค่างวดรถใหม่ได้ (เฉพาะบริษัทลิสซิ่งที่ร่วมรายการ)

โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ

- โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ Ford Fiesta
- โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ Ford Focus
- โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ Ford Escape
- โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ Ford Everest
- โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ Ford Ranger
- โปรแกรมการบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะ Ford Territory



รูปที่ 1.4 โปรแกรมขับขี่ปลอดภัย

โปรแกรมขับขี่ปลอดภัย

1. โปรแกรมที่พร้อมจะขยายเวลารับประกันความคุ้มครองตามความต้องการของคุณทันที เมื่อการรับประกันรถใหม่สิ้นสุดลง นอกจากสมรรถนะอันยอดเยี่ยมของรถยนต์

ฟอร์ดที่คุณสัมผัสได้แล้ว ความอุ่นใจที่ติดมากับรถยนต์ฟอร์ดยังเป็นสิ่งสำคัญที่เรามอบให้กับคุณอีกด้วย นั่นคือการรับประกันนานสูงสุดถึง 5 ปี หรือ 140,000 กม.* พร้อมทั้งการบริการหลังการขายของทีมงานฟอร์ดที่พร้อมจะดูแลทุกความต้องการของคุณอย่างเต็มที่ภายใต้เครือข่ายศูนย์บริการมาตรฐานฟอร์ดทั่วประเทศ

2. ช่วยเพิ่มความอบอุ่นใจในการขับขี่รถยนต์ให้คุณทุกเส้นทาง โดยไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายหรือการซ่อมแซมที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยช่างผู้ชำนาญที่ได้รับการฝึกอบรมจากฟอร์ด พร้อมมอบความคุ้มครองอะไหล่แท้ 14 กลุ่มหลัก มากกว่า 8,000 รายการ และเหนือกว่าการดูแลอย่างพิเศษสุดที่เรามอบให้แล้ว คุณยังมั่นใจได้อีกว่าคุณจะได้รับการดูแลด้วยโปรแกรมบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง Ford Roadside Assistance ตลอดระยะเวลาการรับประกันที่เพิ่มขึ้น

3. อบอุ่นใจกับฟอร์ดคันเดิมและยังได้เพิ่มมูลค่าให้รถ เพราะโปรแกรมนี้อาจสามารถโอนถ่ายสิทธิประโยชน์ให้กับเจ้าของรถคันต่อไปในอนาคตได้อีกด้วย ด้วยสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมดังนี้

- ครอบคลุมรายการอะไหล่ได้ใกล้เคียงกับการรับประกันคุณภาพรถใหม่
- ครอบคลุมค่าแรงที่เกิดจากการซ่อม
- ได้อะไหล่แท้มีคุณภาพจากฟอร์ดและบริการจากช่างผู้ชำนาญงานที่ผ่านการฝึกอบรมจากฟอร์ดเท่านั้น
- ได้รับความคุ้มครองต่อเนื่องทันทีที่การรับประกันคุณภาพรถใหม่สิ้นสุดลง
- เลือกรถยนต์ตามความคุ้มครองได้ตามความเหมาะสม
- เพิ่มราคาขายต่อรถ (โปรแกรมจะคิดไปกับรถ แม้เปลี่ยนเจ้าของ)
- เคลมได้สูงสุดเท่าราคาารถ (ณ วันที่ซื้อ)
- ไม่จำกัดจำนวนครั้งในการเคลม
- รับสิทธิประโยชน์ Ford Roadside Assistance ตลอดระยะเวลาการรับประกันที่เพิ่มขึ้น



รูปที่ 1.5 บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทั่วประเทศจากฟอร์ด

บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทั่วประเทศจากฟอร์ด

รถยนต์ที่สตาร์ทไม่ติดในชั่วโมงเร่งรีบ รถเสียต้องการใช้บริการลากรถ น้ำมันหมดระหว่างทาง ภัยธรรมชาติหรือสิ่งค้างไว้ในรถ หลงทางหรือมีปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ต่างๆ ที่เป็นเหตุให้การเดินทางของท่านต้องสะดุดกลางคัน หากเหตุการณ์ที่สร้างความลำบากเหล่านี้เกิดขึ้นกับท่าน บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชั่วโมงจากฟอร์ด ช่วยท่านได้เป็นที่ทราบกันดีว่า ฟอร์ด ผลิตรถยนต์ทุกรุ่นให้มีสมรรถนะแข็งแกร่ง คงทนต่อสภาวะการใช้งาน เพื่อทุกสภาพถนนในประเทศไทย แต่อย่างไรก็ดีเหตุการณ์หรือปัจจัยภายนอกอื่นๆ อันไม่คาดฝันก็อาจเกิดขึ้น ได้ตลอดเวลา ฟอร์ดได้คำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกสบายของผู้ใช้รถยนต์ฟอร์ดเป็นอันดับต้นๆ เสมอมา เราจึงได้พัฒนาบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เฉพาะสำหรับลูกค้าฟอร์ด เพื่อความอุ่นใจในทุกเวลาทุกสถานที่ทั่วไทย

1. ขอบเขตการให้บริการ

ไม่ว่าสถานการณ์และปัญหารูปแบบไหนที่ต้องเผชิญหน้า บริการ ฟอร์ด โรด ไซด์ แอสซิสแตนซ์ พร้อมให้ความช่วยเหลือและแก้ไขในทุกสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือแม้แต่งานบริการพื้นฐานทั่วไป บริการต่างๆครอบคลุมถึง

- ฟรีบริการให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคตลอด 24 ชม. ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือรถเสีย
- ฟรีบริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉินไม่จำกัดจำนวนครั้ง ในระยะเวลา 1 ปี
- ฟรีบริการยก/ลากรถ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ในระยะเวลา 1 ปี
- ฟรีบริการยก/ลากรถไปยังศูนย์บริการอย่างเป็นทางการที่ใกล้ที่สุด ไม่จำกัดระยะทาง หรือยก/ลากไปยังสถานที่อื่นๆ ฟรีระยะทาง 15 กิโลเมตรแรก กิโลเมตรถัดไป กิโลเมตรละ 25 บาท โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนต่างที่เพิ่มขึ้น

- สำหรับการยก/ลากรถระยะไกล (เกินกว่า 50 กม.) ทางศูนย์บริการจะแจ้งราคาเหมาจ่ายกับลูกค้า โดยจะต้องรับความยินยอมจากลูกค้าก่อน

- ในกรณีที่ลืมนำกุญแจไว้ในรถหรือกรณีล้อกรดโดยไม่ตั้งใจ เจ้าหน้าที่จะประสานงานนำกุญแจสำรองเพื่อทำการเปิดรถให้แก่ลูกค้า โดยการประสานงานนั้นภายในระยะทาง 20 กิโลเมตร (ระยะทางระหว่างสถานที่รับกุญแจสำรองถึงจุดเกิดเหตุ) หากประสานงานในระยะทางที่ไกลกว่า 20 กิโลเมตร คิดค่าบริการกิโลเมตรละ 25 บาท ในกรณีที่ลูกค้าต้องการช่างกุญแจเฉพาะทาง ลูกค้าจะต้องเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายเอง

- ฟรีบริการเติมน้ำมัน 1 ครั้งต่อปี จำนวนไม่เกิน 5 ลิตร ในกรณีเกิดเหตุน้ำมันหมดฉุกเฉิน เพื่อให้ลูกค้าขับเคลื่อนไปยังสถานีน้ำมันที่ใกล้ที่สุด การเรียกใช้บริการครั้งต่อไป ค่าน้ำมันนั้นลูกค้าเป็นผู้ชำระค่าใช้จ่าย

- ฟรีประสานงานรถทดแทน : ในกรณีที่รถยนต์ของลูกค้าต้องถูกขกกลากจากที่เกิดเหตุ ทางศูนย์คอลเซนเตอร์จะทำการประสานงานจัดหาทดแทนให้แก่ลูกค้า ในกรณีที่ต้องการ โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการเช่ารถและค่าใช้จ่ายอื่นตามที่บริษัทรถเช่ากำหนด

2. บริการเสริม

- บริการสายด่วนทางการแพทย์ 24 ชม.
- บริการส่งข้อความเร่งด่วน (ส่งผ่านข้อความในนามของลูกค้า)
- บริการจองเที่ยวบินและเช่ารถเช่าเที่ยวบิน
- บริการจองโรงแรม
- บริการจองรถลีมูซีน
- บริการจองรถเช่า
- บริการจองภัตตาคาร
- บริการจองสนามกอล์ฟ

3. อัตราค่าสมาชิก

- ลูกค้าที่ซื้อรถฟอร์ดใหม่ทุกคน จะได้รับสิทธิรับบริการ โรดซิชส์ แอสซิสแตนซ์ ฟรี ตลอด 3 ปีแรก
- อัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก สำหรับลูกค้าที่ต้องการต่ออายุ หรือสมัครสมาชิกใหม่ (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

อายุรถ 1-6 ปี

- สมัคร 1 ปี ราคา 1,790 บาทต่อปี
- สมัคร 2 ปี เพียง 3,400 บาท

อายุรถ 6-10 ปี

- สมัครง 1 ปี ราคา 2,495 บาทต่อปี
- สมัครง 2 ปี เพียง 4,740 บาท

เพื่อคงสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ท่านต้องนำรถเข้าตรวจเช็คและซ่อมบำรุงกับศูนย์บริการมาตรฐานอย่างเป็นทางการของฟอร์ด



รูปที่ 1.6 อุ่นใจ ปลอดภัย ดูแลคุ้มค่าทั้งรถฟอร์ดและคุณ

อุ่นใจ ปลอดภัย ดูแลคุ้มค่าทั้งรถฟอร์ดและคุณ

Ford Ensure เป็นอีกหนึ่งบริการจากฟอร์ดที่ร่วมกับทิสโก้และบริษัทประกันภัยชั้นนำเพื่อนำเสนอประกันภัยประเภท 1 ที่สามารถเข้าซ่อมที่ศูนย์บริการซ่อมสีและตัวถังที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากฟอร์ด* เพื่อลูกค้าคนพิเศษที่ต้องการความมั่นใจจากคุณภาพการซ่อมสีและตัวถังที่ได้มาตรฐานพร้อมรับสิทธิพิเศษต่างๆมากมาย

สิทธิพิเศษสำหรับ Ford Ensure

- อัตราเบี้ยประกันภัยชั้น 1 ราคาพิเศษ พร้อมโปรแกรมชำระเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับคุณ
- รับบริการที่ศูนย์ซ่อมสีและตัวถังของฟอร์ดทั่วประเทศพร้อมรับประกันคุณภาพงานสี 1 ปีไม่จำกัดระยะทาง*
- มั่นใจด้วยอะไหล่แท้ฟอร์ด 100% พร้อมรับประกันคุณภาพอะไหล่ 1 ปี / 20,000 กม.
- สามารถคุ้มครองรถที่มีอายุสูงสุดถึง 5 ปี
- ฟรี ความคุ้มครองการโจรกรรมทรัพย์สินส่วนบุคคลภายในรถ เช่น กระเป๋าสะพาย โทรศัพท์มือถือ สูงสุดถึง 20,000 บาท
- ช่วยเพิ่มมูลค่าของรถในกรณีที่ย้ายต่อ

- บริการให้คำแนะนำ ปรึกษาและประสานงานด้านสินไหมทดแทน โดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ

บริษัทประกันภัยที่เข้าร่วมโปรแกรม

- บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท แอชัวรี่ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท แอลเอ็มจีประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



คุณนภดล สุละและเศรษฐ์
GROUP COO



คุณประสงค์ ปิยะชนะศิริกุล
COO



คุณสายทิพย์ แซ่ตั้ง
Coo



คุณศิริมहा เมธิยูโชค
Gm



คุณบุษภา เจริญวงศ์
Gm

1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย :

1.4.1 ตำแหน่งพนักงานแผนกธุรการขาย ทำหน้าที่ดังนี้

- 1.4.1.1 จัดเก็บข้อมูลลูกค้า Daly Traffic/ Booking จากธุรการขายประจำวัน เพื่อส่งเข้า Ford Thailand
- 1.4.1.2 รับผิดชอบในระบบ DMS
- 1.4.1.3 รดลงเทอร์เลอร์ รับผิดชอบเข้า Excel Stock VP Group
- 1.4.1.4 ทำเอกสารการโอนรถ ระหว่าง Dealer
- 1.4.1.5 คีย์ข้อมูลขายใน TMC
- 1.4.1.6 ทำเอกสารทำเบิกรถเตรียมส่งมอบให้ลูกค้า
- 1.4.1.7 รับป้ายขาวจากตัวแทน บันทึกรับป้ายทะเบียน เล่มทะเบียนในสมุดคุมป้ายทะเบียนและเช็ค
- 1.4.1.8 จัดส่งป้ายทะเบียน พร้อมป้ายวงกลม สำหรับลูกค้า
- 1.4.1.9 พิมพ์รายชื่อลูกค้าทั้งหมด เพื่อส่งเล่มให้กับทางธนาคารทิสโก้
- 1.4.1.10 แนบใบเช็คมัดจำป้ายแดงคืนให้กับลูกค้า
- 1.4.1.11 แฝกเล่มทะเบียนส่ง EMS ให้กับธนาคารทิสโก้

1.4.2 พนักงานจัดส่งป้ายทะเบียน ทำหน้าที่ดังนี้

- 1.4.2.1 รับป้ายขาวจากตัวแทนบันทึกรายละเอียดการรับป้ายทะเบียน เล่มทะเบียนในสมุดคุมป้ายทะเบียนและเช็ค
- 1.4.2.2 แจ้งให้ธุรการขายทราบ และจัดส่งป้ายทะเบียน / เล่มทะเบียน พร้อมเช็คคืนมัดจำป้ายแดงให้กับธุรการ
- 1.4.2.3 จัดส่งป้ายทะเบียนให้กับลูกค้า พร้อมหาง. และป้ายวงกลม และเล่มทะเบียน
- 1.4.2.4 พิมพ์รายชื่อลูกค้าทั้งหมด เพื่อส่งเล่มให้กับทางธนาคารทิสโก้ (สำหรับลูกค้าจัดไฟแนนท์)

1.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษาชื่อ : นางสาว เมทนี เสดะจิต

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ธุรการขาย

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

4 มีนาคม 2556 – 21 มิถุนายน 2556 เป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือน

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นหนึ่งในกลุ่มไทยรุ่ง ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2535 กระทั่งในปี 2541 ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ฟอร์ด ต่อมาในปี 2549 ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานสากล Blue Oval Certification จาก บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นแห่งแรก และแห่งเดียวในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑลมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย “คิทรอยด์แห่งเอเชีย” และตั้งใจที่จะเพิ่มการผลิตขึ้นอีกเพื่อให้ธุรกิจเติบโตและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า และริเริ่มการคิดค้นพัฒนาที่สำคัญ ทำการลงทุนอย่างต่อเนื่องและร่วมรักษาสีงแวดล้อมเพื่อสังคม เป็นผู้บุกเบิกด้านเทคโนโลยีแกสโซฮอล์ของโลก และบริษัทที่เพื่อเปิดตัวเทคโนโลยีดังกล่าวในประเทศไทยในอนาคตเพื่อประโยชน์ของลูกค้าในประเทศไทย

บริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ FORD เนื่องจากปัจจุบันจำนวนรถที่จดทะเบียนมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ฝ่ายงานทะเบียนมีความล่าช้า เนื่องจากลูกค้าให้หลักฐานไม่ครบ จึงไม่สามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ ซึ่งลูกค้าบางรายนำเอกสารที่เป็นหลักฐานมายื่นให้ช้า ทางศูนย์บริการรถยนต์ FORD จึงต้องรอหลักฐานครบก่อน จึงเกิดความล่าช้า

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้ทำโครงการจึงสนใจที่จะศึกษาระบบการให้บริการจดทะเบียนรถของศูนย์บริการรถยนต์ FORD สาขาปิ่นเกล้า เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงระบบการให้บริการของการจดทะเบียนรถมากขึ้นและศูนย์บริการรถยนต์ FORD สามารถนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

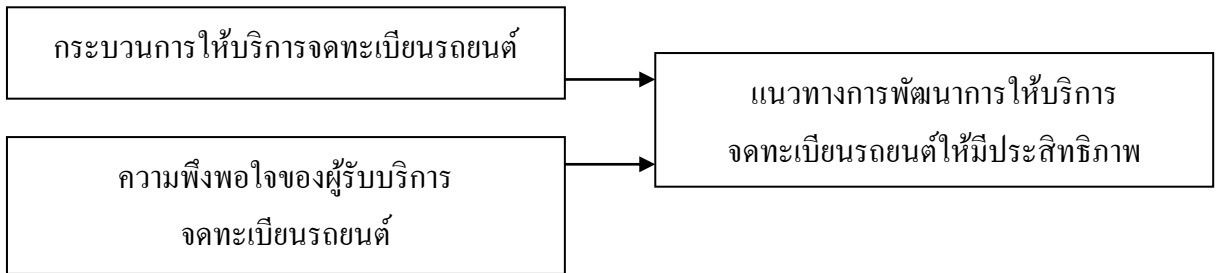
- 2.2.1 เพื่อศึกษาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์
- 2.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์
- 2.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพ

2.3 ขอบเขตของโครงการและกรอบแนวคิด

2.3.1 ขอบเขตของโครงการ

ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ของบริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า)

2.3.2 กรอบแนวคิด



2.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2.4.1 ลูกค้าเข้าใจกระบวนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ฟอร์ดมากขึ้น

2.4.2 ฝ่ายจดทะเบียนรถยนต์ ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการจดทะเบียนรถยนต์ฟอร์ดมากขึ้น

2.4.3 ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ให้มีประสิทธิภาพ

2.5 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

2.5.1 เก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 ส่วนดังนี้

- การสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำรายงาน เช่น สัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการจดทะเบียน การส่งมอบป้ายทะเบียน เป็นต้น

- การสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจดทะเบียนรถยนต์ จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ของบริษัท ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายงาน เช่น ข้อมูลการทำงานของแผนกธุรการขาย โครงสร้างแผนกธุรการขาย เป็นต้น

2.5.2 วิธีการดำเนินงาน

2.5.2.1 ศึกษากระบวนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ โดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปรึกษา และเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ของบริษัท ในเรื่องการส่งมอบป้ายทะเบียนให้กับลูกค้า

2.5.2.2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า โดยวิธีการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจดทะเบียนรถยนต์ จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) จากจำนวนลูกค้าทั้งหมดจำนวน 60 คัน ที่ใช้บริการจดทะเบียนรถยนต์กับบริษัท ช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2556 และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากเรื่องของเวลาและงบประมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ตัวอย่าง จะทำการลงรหัส และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยดังนี้

- วิธีการคิดค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูล โดยแสดงความสัมพันธ์และแจกแจงค่าของตัวแปรของข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

โดยที่ P = ค่าเฉลี่ยร้อยละ

X = จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบคำถามนั้น

N = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มนั้น

- การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้กับการวัดมาตราตามวิธีของไลเกิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ และให้คะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	คะแนน 5	คะแนน
มาก	คะแนน 4	คะแนน
ปานกลาง	คะแนน 3	คะแนน
น้อย	คะแนน 2	คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนน 1	คะแนน

โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51- 5.00	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51– 2.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยมีสูตรการหาค่าเฉลี่ย (Mean) คือ

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดยที่ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = คะแนนรวมทั้งหมดของคำถาม

N = จำนวนผู้ตอบและแบบสอบถาม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้:

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มี.ค. 55	เม.ย. 55	พ.ค. 55	มิ.ย. 55
1. รวบรวมข้อมูล	←→			
2. ศึกษาระบบการให้บริการของบริษัท		←→		
3. ค้นหาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น		←→		
4. จัดทำข้อมูลระบบการให้บริการ			←→	
5. จัดเตรียมเอกสารประกอบโครงการ	←→			
6. จัดทำโครงการและสรุปผล			←→	

ฮาร์ดแวร์

1. Computer
2. Printer Canon
3. Scanner Canon
4. เครื่องแฟกซ์

ซอฟต์แวร์

1. โปรแกรม Microsoft Office 2007
2. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.7 รายละเอียดของโครงการ

2.7.1 กระบวนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์

การจดทะเบียนรถยนต์ บริษัทซึ่งเป็น Dealer ในการจำหน่ายรถยนต์ให้ลูกค้า จะต้องทำการจดทะเบียนรถยนต์ให้กับลูกค้าทุกราย ซึ่งจะมีการแยกออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

2.1 กรณีซื้อเงินสด ลูกค้าสามารถนำชุดจดทะเบียนจากบริษัทผู้เป็นตัวแทนการจำหน่ายรถยนต์ไปจดทะเบียนรถยนต์เองที่กรมขนส่งได้ (กรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์ที่จะจดทะเบียนรถยนต์เอง)

2.2 กรณีซื้อเงินผ่อน ลูกค้าไม่สามารถที่จะนำชุดจดทะเบียนไปทำการจดทะเบียนรถยนต์เองได้ ทางบริษัทผู้เป็นตัวแทนในการจำหน่ายรถยนต์จะต้องเป็นตัวแทน

ในการจดทะเบียนรถยนต์ให้ลูกค้าเท่านั้น เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ครอบครองรถยนต์เท่านั้น แต่ยังไม่ได้เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ เนื่องจากต้องผ่อนชำระผ่านกับทางบริษัทผู้ให้สินเชื่อ มีหลักฐานที่จำเป็นดังนี้

- 1) สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
 - 2) หลักฐานการได้มาของรถ ได้แก่ สัญญาซื้อขาย สัญญาเช่าซื้อ ใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี
 - 3) หนังสือแจ้งการจำหน่ายจากบริษัทผู้ผลิต กรณีเป็นรถนำเข้าต้องใช้หลักฐานการนำเข้าได้แก่ ใบรับรอง
 - 4) หลักฐานการจัดให้มีประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
- นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของฟอร์ด ได้แก่ การจดทะเบียนรถใหม่ป้ายแดง การยื่นสลับป้าย การโอนทะเบียน การเปลี่ยนที่อยู่ ชื่อ หรือชื่อสกุล การย้ายรถออก การย้ายรถเข้า และการมอบอำนาจ มีรายละเอียดหลักฐานที่ใช้ในแต่ละประเภทดังนี้

1) การจดทะเบียนรถใหม่ป้ายแดง มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- หนังสือรับรองการโอนสิทธิหมายเลขทะเบียนที่ประมูลได้
- หนังสือแสดงสิทธิเลขหมายทะเบียน (ใบเสร็จรับเงินของกรมการขนส่งทางบก)
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสิทธิเลขหมายประมูล
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ชุด (พร้อมรับรองสำเนา)
- สำเนาทะเบียนบ้าน (พร้อมรับรองสำเนา)

2) การยื่นสลับป้าย มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- สมุดคู่มือจดทะเบียนรถ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ชุด (พร้อมรับรองสำเนา)
- สำเนาทะเบียนบ้าน (พร้อมรับรองสำเนา)
- กรอกเอกสารใน ใบคำขอ (อื่นๆ) ระบุเพื่อขอทำการสลับป้ายทะเบียนรถจากหมายเลขทะเบียน.....เป็น.....
- หนังสือรับรองการโอนสิทธิหมายเลขทะเบียนที่ประมูลได้
- ใบเสร็จรับเงินของกรมการขนส่งทางบก
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสิทธิเลขหมายประมูล

3) การโอนทะเบียน มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- ใบคู่มือจดทะเบียนรถ

- ภาพถ่ายสัญญาเช่าซื้อ

- ใบเสร็จรับเงิน ซึ่งปิดอากรแสตมป์ครบถ้วน ถูกต้องทุกฉบับ สำหรับ

กรณีผู้ขายเป็นผู้จดทะเบียนอยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ใช้หลักฐานใบกำกับภาษีค่าเช่าซื้องวดสุดท้ายและหนังสือรับรองจากผู้ขายว่าได้มีการออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้เช่าซื้อครบถ้วนแล้ว

- หลักฐานประจำตัวผู้โอนและผู้รับโอน ได้แก่ ภาพถ่ายบัตรประจำตัว และสำเนาหรือภาพถ่ายทะเบียนบ้าน หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลแล้วแต่กรณี

4) การเปลี่ยนที่อยู่ ชื่อ หรือชื่อสกุล มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- ใบคู่มือจดทะเบียนรถ

- หลักฐานแสดงการแก้ไข ที่อยู่ ชื่อ หรือชื่อสกุล เช่น สำเนา หรือภาพถ่ายทะเบียนบ้าน ใบเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล ทะเบียนสมรส แล้วแต่กรณี เป็นต้น

- การแจ้งย้ายรถไปใช้ในจังหวัดอื่น

5) กรณีย้ายรถออก มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- ใบคู่มือจดทะเบียนรถ

- ต้องแจ้งก่อนวันถึงกำหนดเสียภาษี มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีที่ค้างชำระก่อน

6) กรณีย้ายเข้า มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- ใบคู่มือจดทะเบียนรถ และแผ่นป้ายทะเบียนรถเดิม

- บันทึกการแจ้งย้ายรถ (ส่วนที่ 3)

- หลักฐานประจำตัวเจ้าของรถ ได้แก่ ภาพถ่ายบัตรประจำตัว และสำเนาหรือภาพถ่ายทะเบียนบ้านหรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลแล้ว แต่กรณี

7) การมอบอำนาจ มีหลักฐานที่ใช้ดังนี้

- กรณีเจ้าของรถไม่ไปดำเนินการด้วยตนเอง ต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้ไปทำการแทน โดยต้องแนบหลักฐานภาพถ่ายบัตรประจำตัวและสำเนา หรือภาพถ่ายทะเบียนบ้านของผู้มอบอำนาจ และภาพถ่ายบัตรประจำตัวของผู้รับมอบอำนาจ เว้นแต่กรณีเสียภาษีประจำปี

กระบวนการจดทะเบียนรถยนต์ มีระบบการให้บริการจดทะเบียน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การรับป้ายทะเบียน จะรับป้ายขาวจากตัวแทนรับจดทะเบียนรถยนต์
บันทึกรายละเอียดการรับป้ายทะเบียนในสมุด “คู่มือป้ายทะเบียนและเช็ค”

2) การเขียนรายชื่อลูกค้าที่ป้ายวงกลม จะเขียนรายชื่อลูกค้าบนป้ายวงกลม
พร้อมหาเช็คคืนเงินค่ามัดจำป้ายแดงให้ลูกค้า



รูปที่ 2.1 เขียนรายชื่อลูกค้าบนป้ายวงกลม



รูปที่ 2.2 ตรวจสอบ เลขทะเบียนรถกับเล่มทะเบียนรถ



รูปที่ 2.3 ติดป้ายวงกลม เล่มทะเบียนกับป้ายทะเบียน

3) การจัดส่งป้ายทะเบียนให้กับลูกค้า จะตรวจสอบ เลขทะเบียนรถกับเล่ม ทะเบียนรถ จากนั้นจัดส่งป้ายทะเบียน ป้ายวงกลม เล่มทะเบียน และแนบเช็คมัดจำป้ายแดงให้กับลูกค้า

4) การพิมพ์รายชื่อเล่มทะเบียนลูกค้า เพื่อส่งเล่มทะเบียนให้กับทางบริษัทไฟแนนซ์ (สำหรับลูกค้าจัดไฟแนนซ์)

6) การจัดส่งเล่มทะเบียนรถยนต์ให้กับธนาคารทีสโก้ ในกรณีลูกค้าซื้อรถยนต์เป็นเงินผ่อน จะดำเนินการจัดส่งเล่มทะเบียนรถยนต์ให้กับธนาคารทีสโก้ ซึ่งเป็นธนาคารหลักในการจัดไฟแนนซ์ของบริษัท

2.7.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์

ผลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์จำนวน 20 คน ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 รายชื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20 คน มีดังนี้

- 1) คุณ กนกวรรณ ทรัพย์วรรณ
- 2) คุณ กริช ฉันทวีระกุล
- 3) คุณ กัญจนา อนุเวช
- 4) คุณ ธนินวัฒน์ เจริญทรัพย์
- 5) คุณ ธวัชชัย ครวินพฤกษ์
- 6) คุณ ธัญญาภัก อินพินิจ
- 7) คุณ พัชรนัน ทรัพย์กลิ่น
- 8) คุณ นกมล น้อยอิม
- 9) คุณ นภาพิณ วรธาดา
- 10) คุณ เกริกชัย เอี่ยมสายโศก

- 11) คุณ ไพบูลย์ สุพิพัฒน์
- 12) คุณ รุ่งฟ้า ธนาไพศาล
- 13) คุณ วิทวัสสินธุ์ ปรีดาโชติสุทธิ
- 14) คุณ วิจิต ทองดี
- 15) คุณ ศรารุช สมัยเทิดศักดิ์
- 16) คุณ สิทธิชัย ชัยวงศ์
- 17) คุณ สุทธิศักดิ์ สุวรรณภักดี
- 18) คุณ สุมาลี ปฐมวรวงศ์
- 19) คุณ อธิภัทร นิติพน
- 20) คุณ บุญวัฒน์ เดือคำ

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตาม รุ่นรถที่ใช้

รุ่นรถที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Fiesta	5	25.0
Focus	4	20.0
Ranger	11	55.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 2.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้รถรุ่น Ranger มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ รถรุ่น Fiesta จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และรถรุ่น Focus จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	14	70.0
หญิง	6	30.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 2.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 25 ปี	4	20.0
26 - 30 ปี	4	20.0
31 - 35 ปี	4	20.0
36 - 40 ปี	6	30.0
41 ปีขึ้นไป	2	10.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 2.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 36 – 40 ปีมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ อายุ 21 – 25 ปี , 26 – 30 ปี และ 31 – 35 ปี เท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 20 และ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	15.0
ปริญญาตรี	12	60.0
ปริญญาโท	2	10.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 2.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และ มัธยมศึกษาตอนปลาย เท่ากัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน หรือ นักศึกษา	1	5.0
พนักงานบริษัทเอกชน	8	40.0
ธุรกิจส่วนตัว	6	30.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	5.0
แม่บ้าน หรือ พ่อบ้าน	1	5.0
ข้าราชการ	3	15.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 2.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน,มากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ข้าราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 นักเรียน หรือ นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และแม่บ้าน หรือ พ่อบ้าน เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	5.0
5,001 - 10,000 บาท	1	5.0
10,001 - 20,000 บาท	12	60.0
20,001 - 30,000 บาท	4	20.0
30,001 - 40,000 บาท	2	10.0
รวม	20	100.0

จากตารางที่ 2.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001 - 10,000 บาท เท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์

ความพึงพอใจในการใช้ บริการจดทะเบียนรถยนต์ ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีระบบการให้บริการ จดทะเบียนรวดเร็ว ไม่ ซับซ้อน เข้าใจง่าย	12	7	1	0	0	4.55	0.60	มาก ที่สุด
	(60.00)	(35.00)	(5.00)	(0.00)	(0.00)			
2. การจัดส่งเอกสาร ถูกต้อง รวดเร็ว	2	17	1	0	0	4.05	0.39	มาก
	(10.00)	(85.00)	(5.00)	(0.00)	(0.00)			
3. อัตราค่าธรรมเนียมการ ให้บริการเหมาะสม	6	6	8	0	0	3.90	0.85	มาก
	(10.00)	(85.00)	(5.00)	(0.00)	(0.00)			
4. มี การ แจ ง อ ต ร า ค่า ร ร ม เ นื ม ก ร ให้บริการ	8	8	4	0	0	4.20	0.77	มาก
	(10.00)	(85.00)	(5.00)	(0.00)	(0.00)			
5. สถานที่ให้บริการ สะดวกและปลอดภัย	4	8	7	1	0	3.75	0.85	มาก
	(20.00)	(40.00)	(35.00)	(5.00)	(0.00)			
6. มีสถานที่จอดรถที่ สะดวกและเพียงพอ	2	1	11	6	0	2.95	0.89	ปาน กลาง
	(20.00)	(40.00)	(35.00)	(5.00)	(0.00)			
7. ช่วงเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	3	12	5	0	0	3.90	0.64	มาก
	(20.00)	(40.00)	(35.00)	(5.00)	(0.00)			
8. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ สังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงการจัด กิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี	4	7	9	0	0	3.75	0.79	มาก
	(20.00)	(40.00)	(35.00)	(5.00)	(0.00)			

ความพึงพอใจในการใช้ บริการจดทะเบียนรถยนต์ ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
9.มีการโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	3	10	7	0	0	3.80	0.70	มาก
	(20.00)	(40.00)	(35.00)	(5.00)	(0.00)			
10. มีการส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของที่ระลึก ให้กับลูกค้า การยกเว้น ค่าธรรมเนียมการใช้ บริการ เป็นต้น	8	4	6	2	0	3.90	1.07	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
11. มีพนักงานให้ คำแนะนำการใช้บริการที่ ถูกต้อง เข้าใจง่าย ทำให้ การรับบริการสะดวกและ รวดเร็วมากขึ้น	5	13	2	0	0	4.15	0.59	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
12. พนักงานมีบุคลิกภาพ และการแต่งกายที่ดี	8	9	3	0	0	4.25	0.72	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
13. พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ เป็นกันเอง สุภาพ และเต็มใจ ให้บริการ	7	12	1	0	0	4.30	0.57	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
14. พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในบริการ จดทะเบียนเป็นอย่างดี	9	9	2	0	0	4.35	0.67	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
15. พนักงานสามารถตอบ คำถาม ให้คำแนะนำ และ แก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว	7	9	4	0	0	4.15	0.75	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
16. พนักงานให้บริการมี จำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการ	7	9	4	0	0	4.15	0.75	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			

ความพึงพอใจในการใช้ บริการจดทะเบียนรถยนต์ ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า	ระดับความคิดเห็น					M	S.D.	เกณฑ์ การ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
17. พนักงาน มีความ รับผิดชอบและดูแลลูกค้า ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด กระบวนการ	10	7	3	0	0	4.35	0.75	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
18. มีกระบวนการทำงาน ที่ถูกต้อง เชื่อถือได้	9	9	2	0	0	4.35	0.67	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
19. มี การ ให้ บริการ ตามลำดับ	10	6	4	0	0	4.30	0.80	มาก
	(40.00)	(20.00)	(30.00)	(10.00)	(0.00)			
20. สถานที่ ให้บริการ สะอาด การตกแต่ง และ การวางของ เป็นระเบียบ	5	9	6	0	0	3.95	0.76	มาก
	(25.00)	(45.00)	(30.00)	(0.00)	(0.00)			
21. อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่ใช้มีความทันสมัย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ ระบบ การให้บริการทันสมัย	6	9	5	0	0	4.05	0.76	มาก
	(25.00)	(45.00)	(30.00)	(0.00)	(0.00)			
22. มีระบบรักษาความ ปลอดภัยที่ดี	5	10	5	0	0	4.00	0.73	มาก
	(25.00)	(45.00)	(30.00)	(0.00)	(0.00)			
23. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้า ระหว่างรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม นิตยสาร เป็น ต้น	3	7	9	1	0	3.60	0.82	มาก
	(25.00)	(45.00)	(30.00)	(0.00)	(0.00)			
รวม						4.03	0.73	มาก

จากตารางที่ 2.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจในการใช้
บริการจดทะเบียนรถยนต์ฟอร์ดสาขาปิ่นเกล้าในระดับมาก ($M = 4.03$, $S.D. = 0.73$) และ
เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญกับการมีระบบการให้บริการจดทะเบียนรวดเร็ว
ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($M = 4.55$, $S.D. = 0.60$) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้

และความเข้าใจในบริการจดทะเบียนเป็นอย่างดี (M = 4.35 , S.D. = 0.67) พนักงานมีความ
รับผิดชอบและดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ (M = 4.35 , S.D. = 0.75) มี
กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ (M = 4.35 , S.D. = 0.67) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์
เป็นกันเอง สุภาพ และเต็มใจให้บริการ (M = 4.30 , S.D. = 0.57) มีการให้บริการตามลำดับ
(M = 4.30 , S.D. = 0.80) พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี (M = 4.25 , S.D. =
0.72) มีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (M = 4.20 , S.D. = 0.77) มีพนักงานให้
คำแนะนำการใช้บริการที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย ทำให้การรับบริการสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
(M = 4.15 , S.D. = 0.59) พนักงานสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้
ถูกต้อง รวดเร็ว (M = 4.15 , S.D. = 0.75) พนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความ
ต้องการ (M = 4.15 , S.D. = 0.75) การจัดส่งเอกสารถูกต้อง รวดเร็ว (M = 4.05 , S.D. =
0.39) อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ ระบบการ
ให้บริการทันสมัย (M = 4.05 , S.D. = 0.76) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (M = 4.00 ,
S.D. = 0.73) สถานที่ให้บริการสะอาด การตกแต่ง และการวางของ เป็นระเบียบ (M =
3.95 , S.D. = 0.76) อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเหมาะสม (M = 3.90 , S.D. = 0.85)
ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (M = 3.90 , S.D. = 0.64) มีการส่งเสริมการขาย
เช่น การแจกของที่ระลึกให้กับลูกค้า การยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการ เป็นต้น (M =
3.90 , S.D. = 1.07) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์
 เป็นต้น (M = 3.80 , S.D. = 0.70) สถานที่ให้บริการสะดวก และปลอดภัย (M = 3.75 , S.D.
= 0.85) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ สังคม
ออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (M = 3.75 ,
S.D. = 0.79) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าระหว่างรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม
นิตยสาร เป็นต้น (M = 3.60 , S.D. = 0.82) และมีสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ (M
= 2.95 , S.D. = 0.89) ตามลำดับ

บทที่ 3

สรุปผลการปฏิบัติงาน

3.1 สรุปผลการปฏิบัติงาน

3.1.1 สรุปผลจากเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา

จากการที่ได้เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและเลือกสถานที่ฝึกปฏิบัติงานร่วมกับบริษัท วิ.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด สาขาปิ่นเกล้า ในส่วนของแผนกธุรการขาย ทำให้ได้เรียนรู้ถึงโครงสร้างและหลักการทำงานของบริษัท วิ.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด กระบวนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ให้กับลูกค้า รายละเอียด ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติจริง ทำให้ได้สื่อสารกับบุคคลอื่นมากขึ้น รู้จักการเรียนรู้การวางตัวที่เหมาะสมกับทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เรียนรู้การบริหารเวลาในการทำงาน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้ตัวนักศึกษาเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถไปปฏิบัติใช้จริงในการทำงาน

3.1.2 สรุปผลจากโครงการงาน

การทำโครงการหัวข้อ “การศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ของบริษัท วิ.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) สามารถสรุปผลได้ 2 ส่วนดังนี้

3.1.2.1 สรุปผลกระบวนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ เป็นการสรุปผลจากข้อมูลทุติยภูมิ โดยการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารจากแผนกธุรการขาย สามารถสรุปกระบวนการให้บริการจดทะเบียนรถยนต์ได้ 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับป้ายทะเบียน 2) การเขียนรายชื่อลูกค้าที่ป้ายวงกลม 3) การจัดส่งป้ายทะเบียนให้กับลูกค้า 4) การพิมพ์รายชื่อลูกค้าจดทะเบียน 5) การจัดส่งเล่มทะเบียนรถยนต์ให้กับธนาคารทีสโก้ (ในกรณีจัดไฟแนนซ์)

3.1.2.2 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการสรุปผลจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และใช้รถยนต์ฟอร์ดรุ่น Ranger มากที่สุด

2) ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการจดทะเบียนรถยนต์ฟอร์ดสาขาเป็น เก้าในระดั้มาก และเมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญกับการมีระบบการ ให้บริการจดทะเบียนรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในการจดทะเบียนเป็นอย่างดี พนักงานมีความรับผิดชอบและดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง สุภาพ และเต็มใจให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี มีการแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมการ ให้บริการ มีพนักงานให้คำแนะนำการใช้บริการที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย ทำให้การรับบริการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น พนักงานสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้ ถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ การจัดส่งเอกสาร ถูกต้อง รวดเร็ว อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ ระบบ การให้บริการทันสมัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี สถานที่ให้บริการสะอาด การ ตกแต่ง และการวางของ เป็นระเบียบ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการเหมาะสม ช่วงเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของที่ระลึกให้กับ ลูกค้า การยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการ เป็นต้น มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สถานที่ให้บริการสะดวก และปลอดภัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ไปสเตอร์ สังคมออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าระหว่างรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม นิตยสาร เป็นต้น และมีสถานที่จอดรถที่ สะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.2.1 ประเด็นปัญหาที่ค้นพบ

3.2.1.1 ประเด็นปัญหาที่ค้นพบจากกระบวนการให้บริการ มีประเด็นปัญหาที่สำคัญดังนี้

- 1) ปัญหาด้านการจดทะเบียนรถยนต์ ปัญหาที่พบคือ การจดทะเบียนรถยนต์บางครั้งจะมีการถือเอกสาร การจดทะเบียนรถยนต์แบบทันที แต่ลูกค้าบางรายให้ เอกสารไม่ครบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน
- 2) ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาที่พบคือ เนื่องจากพนักงานแผนกธุรการ ขายนั้นมีเพียงสามคน ซึ่งแต่ละคนจะมีหน้าที่การของตนอยู่ แต่ปริมาณการจดทะเบียนรถยนต์เพิ่มขึ้น จึงไม่จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ

3.2.1.2 ประเด็นปัญหาที่พบจากการสอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการจดทะเบียนรถยนต์ มีประเด็นปัญหาที่สำคัญดังนี้

เนื่องจากบริษัทมีนโยบายให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น การที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง นั้น ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ (ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้คือ ลูกค้าต้องให้ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป นั่นเอง ในการพิจารณาความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากบริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) มีสถานที่จอดรถอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการยังไม่เกิดความประทับใจ เนื่องจากที่จอดรถยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ถ้าการบริการด้านนี้ไม่สนองความต้องการของผู้รับบริการแล้ว จะมีผลต่อเจตคติและจิตสำนึกของลูกค้าที่มีต่อบริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพและภาพลักษณ์ของบริษัท วี.พี. ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า)

3.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

- 1) ควรทำคู่มือการจดทะเบียนหรือให้เบอร์โทรศัพท์ของสาขา เพื่อให้ลูกค้าสอบถามข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์ได้สะดวกมากขึ้น
- 2) ควรรับพนักงานประจำหรือนักศึกษาช่วยงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณความต้องการจดทะเบียนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น
- 3) ควรมีสถานที่จอดรถ ที่สะดวกและเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มารับบริการ

บรรณานุกรม

บริษัท วี.พี. ออโต้เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) . ประวัติประวัติ
ความเป็นมาของฟอร์ด - ฟอร์ดประเทศไทย . ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2556 ,จาก
<http://www.ford.co.th/about/corporate/ford-global>

บริษัท วี.พี. ออโต้เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) . ประวัติผู้กำเนิด
ฟอร์ด เฮนรี ฟอร์ด . ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2556 ,จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki>

บริษัท วี.พี. ออโต้เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (รถยนต์ฟอร์ด สาขาปิ่นเกล้า) . เกี่ยวกับฟอร์ด
โซลูชั่นส์ . โปรแกรมจับใจ . โปรแกรมเช็คระยะ . โปรแกรมช่วยเหลือฉุกเฉิน .
ประกันภัยในฟอร์ด . ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2556 ,จาก : <http://www.ford.co.th/>

ภาคผนวก



