

บทที่ 1

บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์ของการมาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- 1.1.1 เพื่อศึกษาการทำงานในบริษัท ฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด
- 1.1.2 เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของวิศวกรด้านงานบริการ
- 1.1.3 เพื่อศึกษากระบวนการในการสอนของครูฝึกในศูนย์ฝึกอบรม (Training center)
- 1.1.4 เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง
- 1.1.5 เพื่อนำทฤษฎีที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.2 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

บริษัท ฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ตั้ง อยู่ที่ 193/144-145 อาคารชุด เลอรัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

1.3 รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท ฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

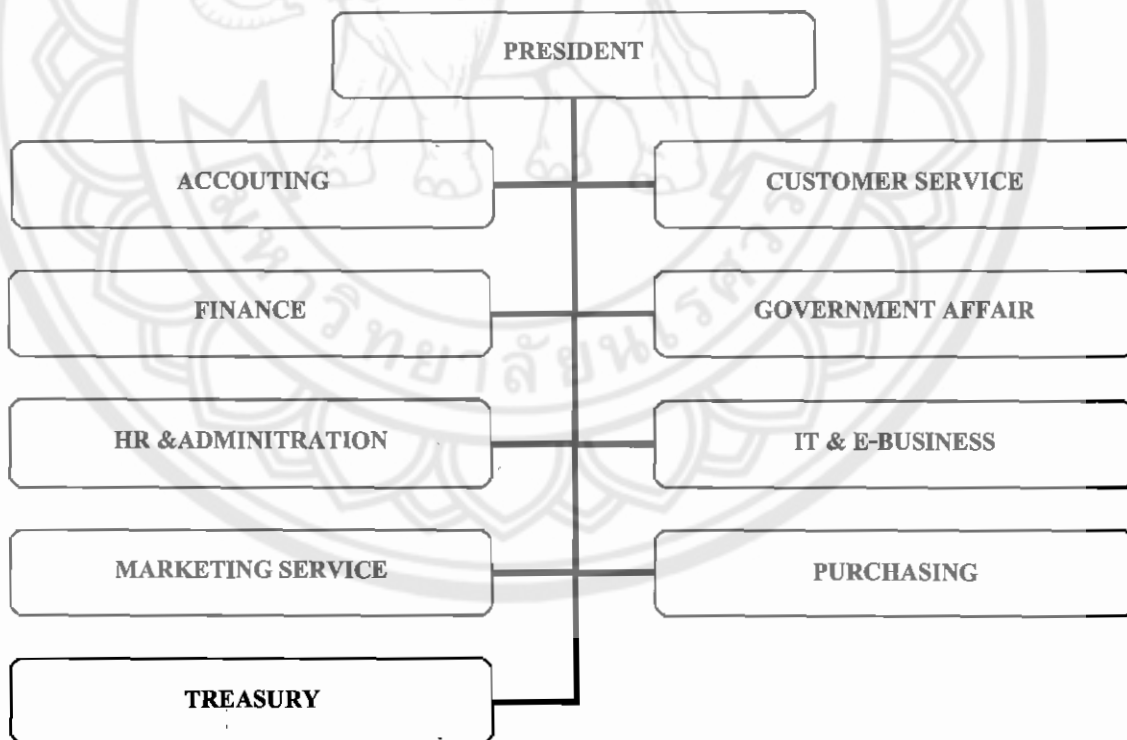
บริษัทในเครือของฟอร์ดในประเทศไทยมีดังนี้

1. บริษัท ออโต้ อัลลาย แอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นโรงงานที่ผลิตรถยนต์ฟอร์ด โดยเริ่มต้นสายการผลิตที่จังหวัดระยอง ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2541 ด้วยรถกระบะ ฟอร์ด เรนเจอร์ และในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2543 เริ่มต้นการผลิตรถยนต์ฟอร์ด เลเซอร์ เพื่อจำหน่ายในประเทศไทย โดยมีกำลังการผลิต 130,000 คัน สำหรับการจำหน่ายในประเทศ และส่งออกไปกว่า 100 ประเทศทั่วโลก
2. บริษัท ฟอร์ด เซลล์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้น เพื่อบริหารผู้จำหน่าย รถยนต์ ฟอร์ด ทั่วประเทศ และดูแลการตลาดทั้งหมดในประเทศไทย เพื่อช่วยให้ฟอร์ด ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ได้ดีที่สุดทาง บริษัทฯ ได้เปิดโปรแกรมการบริการ “SERVICE 2000” ด้วยบริการ CUSTOMER ASSISTANCE CENTER เพื่อคอยให้บริการความช่วยเหลือเพื่อผู้ใช้รถยนต์ ฟอร์ด โดยผ่านระบบโทรศัพท์ ฮอตไลน์สำหรับในกรุงเทพฯ และระบบโทรศัพท์โทรฟรีสำหรับในต่างจังหวัด บริการศูนย์การติดต่อ เคลื่อนที่สำหรับลูกค้ากลุ่มฟอร์ดฟลิท
3. บริษัท ฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้นในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2539 เพื่อคอยดูแลและให้การสนับสนุนในทุกด้านกับบริษัทในเครือฟอร์ดทุกบริษัท

4. บริษัท ไพรมัส ลิสซิง จำกัด เป็นบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้นโดย บริษัท ฟอร์ดเครดิต ในปี พ.ศ. 2539 เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ตัวแทนจำหน่ายของฟอร์ด และลูกค้าฟอร์ด ประเทศไทย
5. บริษัท บี-คริก เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการในการซ่อมแซมรถยนต์ ในส่วนของเบรค คลัช แชตซี แบตเตอรี่ และถ่ายน้ำมันเครื่อง สำหรับรถยนต์ทุกประเภท
6. บริษัท อัลตา โคลเมท คอนโทรล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้นในเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อผลิตส่วนประกอบเครื่องทำความเย็นในรถยนต์ระบบระบายความร้อน โดยฟอร์ด เป็นผู้ถือหุ้น 40 % และบริษัท มันโค (เอช ซี ซี) เกาหลี เป็นผู้ถือหุ้น 60%

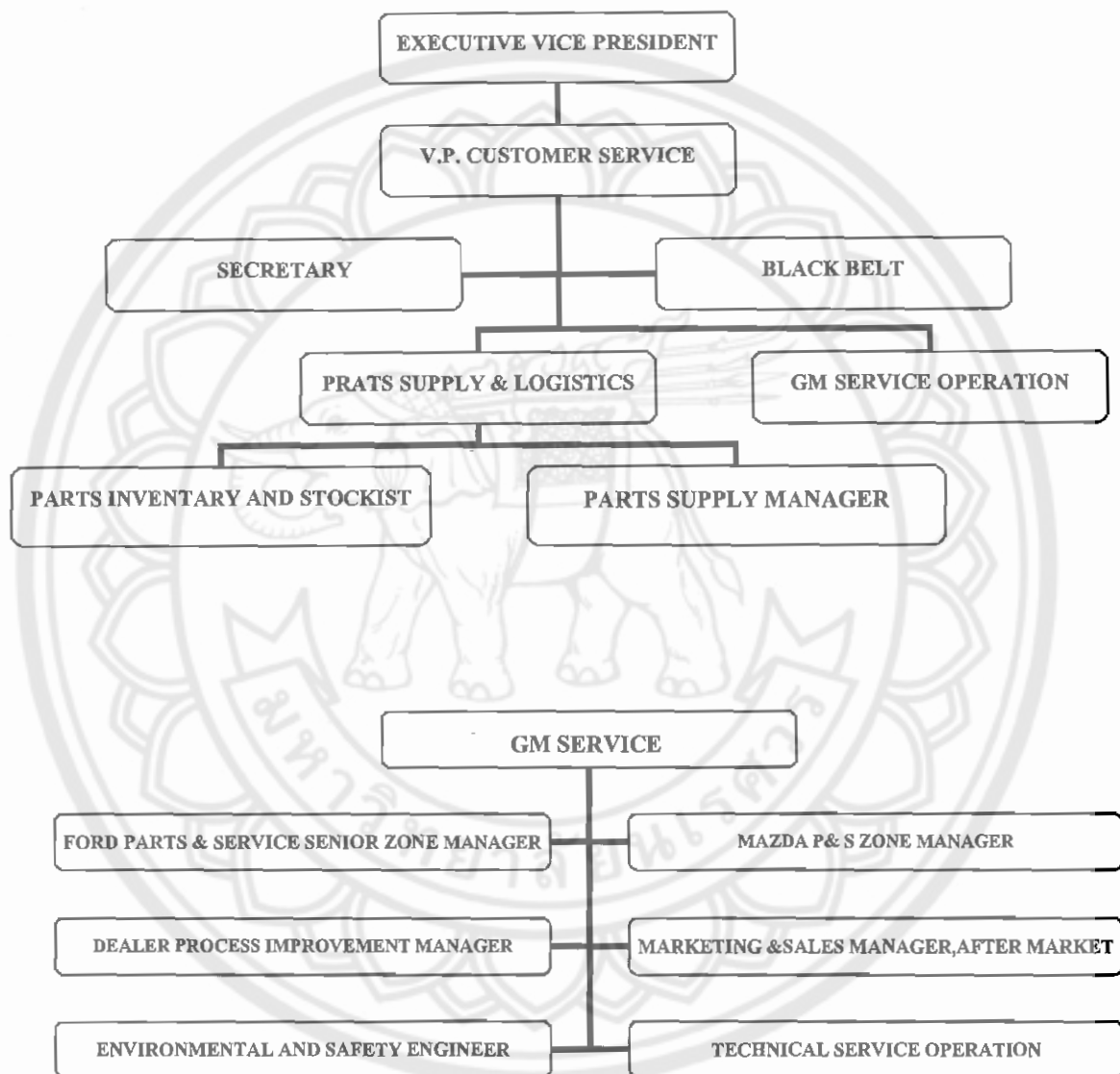
1.4 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

Ford operations (Thailand) Co.,Ltd



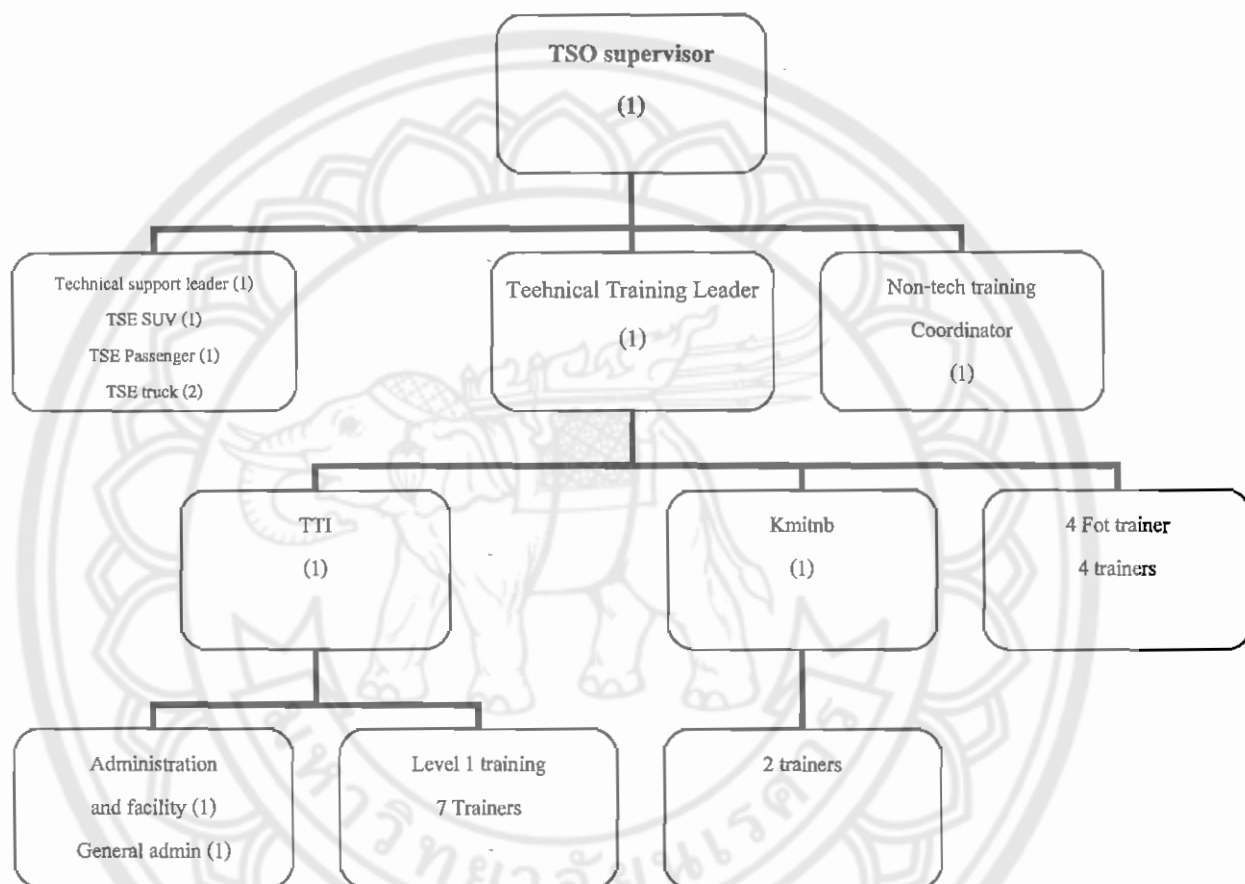
รูปที่ 1.1 ผังการทำงานของบริษัท ฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

Customer service division



รูปที่ 1.2 ผังการทำงานของแผนกบริการลูกค้า

Technical service operation



รูปที่ 1.3 ผังการทำงานของแผนกบริการเทคนิค

หมายเหตุ	TSO หมายถึง	การทำงานในแผนกบริการเทคนิค
	TSE หมายถึง	วิศวกรด้านงานบริการทางเทคนิค
	TTI หมายถึง	บริษัท โทเทิล เทรนนิง อิน โนเวชั่นส์
	Kmitnb หมายถึง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
	FOT หมายถึง	บริษัท ฟอर्ड โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

แผนกบริการเทคนิค

วิสัยทัศน์การทำงานของแผนกบริการเทคนิค

การให้บริการมาเป็นอันดับหนึ่งหลังจากการขายและดูแลจัดการด้านบริการทั้งหมด
ภายในประเทศไทย

พันธกิจของแผนกบริการเทคนิค

ให้บุคลากรของแผนกมีความเข้าใจกับรถของ ฟอร์ดและมาสด้า ต้องมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ การซ่อมบำรุง และการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางแผนกต้องการ ผลที่ได้รับ คือ ลูกค้าจะได้กลับมาซื้อรถจากฟอร์ดและมาสด้าอีก และยิ่งไปกว่านั้น จะมีการบอกต่อว่าผลิตภัณฑ์ของ ฟอร์ดและมาสด้าคืออะไร

1.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบอยู่ในส่วนของ ผู้ช่วยวิศวกรดำเนินงานบริการ ภาระกิจหลัก คือ การวิเคราะห์ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ วินิจฉัยหาสาเหตุความเสียหายของเครื่องยนต์ และทำการประกอบเครื่องยนต์ ให้เสร็จสมบูรณ์ และกลับมาใช้งานได้อย่างปกติ รวมทั้งการแปลเอกสารทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับรถ ดังกล่าว

1.6 พนักงานที่ปรึกษา

ท่านที่ 1 คุณกิตติพงษ์ กิตติพงษ์พัฒนา เป็นพนักงานที่ปรึกษา ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการเทคนิค (Technical Service Operations)

ท่านที่ 2 คุณปานสุรีย์ บุญเพชร เป็นพนักงานที่ปรึกษาดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ แผนกบริการเทคนิค (Technical Service Operations)

ที่ตั้งของสถานที่ในการปฏิบัติงาน

ศูนย์ฝึกอบรมฟอร์ดและมาสด้า ที่อยู่ 1739/1 ซอยพุลสิน (สุขุมวิท 66/1) บางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260

1.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2546 จนถึงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2547 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 119 วัน