



รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม (TAQA Award)

I. ความเป็นมาของรางวัล TAQA

ในปี 2545 คุณสุกิจ ตันสกุล ประธานกรรมการบริหารบริษัท คัสต้อม เอเซีย จำกัด และ คุณขวัญชัย ปภัสร์พงษ์ ประธานบริษัท ลี้อสากล จำกัด ผู้จัดงาน “มหกรรมยานยนต์” (Motor Expo) มีดำริร่วมกันที่จะดำเนินการในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทยให้ก้าวไกลสู่มาตรฐานสากล จึงได้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์รถยนต์และบริการของรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ และนำข้อมูลนั้นมอบให้ผู้ประกอบการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาวงการอุตสาหกรรมยานยนต์ในที่สุด แนวคิดดังกล่าวจึงเป็นที่มาของโครงการ รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม หรือ TAQA Award โดยเริ่มดำเนินการปี 2545 เป็นปีแรก

ต่อมา หนังสือพิมพ์ผู้จัดการและสถาบันยานยนต์ ได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของโครงการ รางวัล TAQA จึงได้เข้าร่วมเป็นผู้ดำเนินการรางวัลนี้

II. ความสำคัญของโครงการ

อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทย มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงต่อเนื่อง กับอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหากอุตสาหกรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการผลิตและบริการ ก็นับเป็นการยกระดับการจัดการ ซึ่งจะมีผลถึงอุตสาหกรรมอื่น ๆ ตลอดจนสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อประเทศอีกหลายประการ รัฐบาลหลายสมัยจึงได้กำหนดให้อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นเป้าหมาย ที่จะพัฒนาให้เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ โดยมีการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่างๆ และได้เน้นหนักที่การส่งเสริมการลงทุน ตลอดจนการแข่งขันอย่างเสรี ทั้งนี้ ปัจจุบันนับได้ว่าการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ประสบ

ความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ และมีความแข็งแกร่งจนสามารถครองตลาดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จนมีผู้เปรียบเทียบว่าไทยจะเป็น “ดีทรอยท์แห่งเอเชีย” อย่างไรก็ตาม ในการรักษาศักยภาพของอุตสาหกรรมรถยนต์ไทยให้สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการพึงคำนึงถึง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จนั้นคือ ผลผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ที่ดีอันเกิดจากการผลิต และบริการให้เป็นที่ไปตามความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า

III. 4 หน่วยงานประสานใจ

การจัดรางวัล TAQA เป็นความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน โดยภาครัฐได้แก่สถาบันยานยนต์ ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีภารกิจหลักในการรณรงค์ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึก ในการพัฒนาการจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ทางด้านเอกชนประกอบไปด้วย บริษัท คัสตอม เอเชีย จำกัด หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ และบริษัท สื่อสากล จำกัด ซึ่งมุ่งมั่นมีส่วนร่วมในการสนับสนุนธุรกิจยานยนต์ของประเทศไทยให้พัฒนาสินค้าและบริการโดยใช้ความพึงพอใจผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ

การที่สถาบันยานยนต์ ได้เข้าร่วมในโครงการ “ธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม” เนื่องจากดัชนีความพึงพอใจในสินค้าและบริการจนได้รับรางวัล TAQA จะเป็นข้อมูลสำคัญต่อทั้งตัวผู้บริโภค และผู้ประกอบการ ที่จะนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน มีการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยยึดผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง และยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศในมาตรฐานสากล ช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น และมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน รางวัลนี้จึงเป็นการสะท้อนความสำเร็จในการผลิตและการให้บริการที่มุ่งลูกค้าและการตลาดเป็นสำคัญ

IV. รางวัลที่ “มหาชนตัดสิน”

ปัจจุบันมีรางวัลเกี่ยวกับรถยนต์ อยู่หลายรูปแบบหลายประเภท ซึ่งแต่ละรางวัลก็มีหลักเกณฑ์ และวิธีการสำรวจแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม วิธีการสำรวจมีหลักใหญ่ๆ อยู่ 2 รูปแบบ คือ เป็นการสำรวจและตัดสินใจจากคณะบุคคล ซึ่งแล้วแต่ผู้จัดโครงการว่า ผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ เป็นใคร อาจจะเป็นสื่อมวลชน หรือบุคคลผู้มีความรู้ด้านนั้นๆ โดยตรง

ส่วนวิธีการสำรวจอีกแบบ จะเป็นการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้งานโดยตรง ว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด และใช้ค่าความพึงพอใจสูงสุดมาเป็นเกณฑ์ตัดสิน

สำหรับรางวัล ฐรกีจยานยนต์ยอดเยี่ยม หรือ TAQA คณะผู้ดำเนินโครงการเห็นพ้องต้องกันว่าการตัดสินเรื่องของฐรกีจยานยนต์ ซึ่งประกอบด้วยรถยนต์จำนวนหลายร้อยรุ่น โชว์รูมและศูนย์บริการหลายพันแห่ง ไม่สามารถใช้คณะกรรมการหรือผู้ทรงคุณวุฒิเพียงกลุ่มเดียวมาตัดสิน หากแต่ควรร่วมใช้เสียงส่วนใหญ่ของผู้บริโภคมาตัดสินเท่านั้น

ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการฯ จึงได้มอบหมายให้ บริษัท คัสต้อม เอเซีย จำกัด ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยตลาดมากกว่า 30 ปี ทำการสำรวจผู้ใช้รถยนต์ในพื้นที่ครอบคลุมทั่วประเทศไทย วิธีการสำรวจของ บริษัท คัสต้อม เอเซีย จำกัด ได้ถูกกำหนด และวางแผนอย่างรอบคอบ เริ่มตั้งแต่การกำหนดลักษณะของผู้ใช้รถยนต์ ที่จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องเป็นเจ้าของที่ได้สัมผัสและติดต่อกับศูนย์บริการ หรือโชว์รูมเอง และจะต้องใช้รถคันนั้นอยู่ในปัจจุบัน ยิ่งกว่านั้น ศูนย์บริการ หรือโชว์รูมที่เข้าไปใช้บริการจะต้องเป็นศูนย์ที่ได้รับแต่งตั้งอย่างถูกต้องตามกฎหมายจากบริษัทแม่ หรือเป็นของบริษัทเองเท่านั้น

สำหรับวิธีการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) เพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง และชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่

ข้อมูลที่ได้จะผ่านการตรวจสอบถึงความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด ก่อนที่จะนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่ามีประสิทธิภาพ ให้ความรู้ความเข้าใจในการนำข้อมูลมาใช้ได้ชัดเจน

รางวัลฐรกีจยานยนต์ยอดเยี่ยม จึงเหมาะสมกับสโลแกน “เกียรติยศยานยนต์มหาชนตัดสิน” อย่างแท้จริง

V. หลักเกณฑ์ และกติกา

วิธีการสำรวจรางวัล “ธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม” พิจารณาจากผลการสำรวจวิจัยเชิงปริมาณกับผู้ใช้รถทั่วประเทศ โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวทางโทรศัพท์ ด้วยพนักงานผู้มีประสบการณ์ตามแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นล่วงหน้า (Structured Questionnaire)

หลักเกณฑ์ในการสำรวจวิจัย แบ่งการประเมินคุณภาพออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพการบริการทางการขายรถใหม่ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการบริการการขายของพนักงานขาย สภาพโชว์รูม และการส่งมอบ
2. ความพึงพอใจในคุณภาพรถแรกใช้ โดยคำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์ และความพึงพอใจจากการได้ใช้ผลิตภัณฑ์
3. การบริการหลังการขาย ซึ่งพิจารณาจากสภาพศูนย์บริการ การต้อนรับของพนักงาน คุณภาพและความสามารถในการซ่อมบำรุง ราคาบริการอะไหล่และบริการด้านการรับชำระเงิน

ทั้งนี้ปริมาณการสำรวจ เป็นการประเมินจาก กลุ่มตัวอย่างด้านคุณภาพของพนักงานขาย และโชว์รูม รวมถึงด้านความพึงพอใจในคุณภาพรถ และจากกลุ่มตัวอย่างด้านการบริการหลังการขาย โดยเป็นผู้ที่นำรถเข้าไปใช้บริการ เพื่อการตรวจเช็ค หรือบำรุงรักษา ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพของพนักงานและงานซ่อม

VI. ประโยชน์ที่เกิดจากรางวัล TAQA

การมอบรางวัล “ธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม” ไม่เพียงสร้างความยินดีแก่ผู้ได้รับรางวัลในแต่ละปีเท่านั้น หากยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่หลายฝ่าย ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะผู้จัด ดังนี้

1. ผู้บริโภค: จากการที่สามารถบอกให้ผู้ประกอบการรู้ว่าผู้บริโภคคาดหวังสิ่งใด ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร และต้องการได้รับบริการในรูปแบบใด ซึ่งจะมีผลให้ปรับปรุงการผลิตและการให้บริการของผู้ประกอบการก็จะทำให้ผู้บริโภคได้ในสิ่งที่คาดหวังกับระดับราคาที่จ่ายไป หรืออีกนัยคือได้คุณภาพคุ้มค่าตามความคาดหวัง

2. ผู้ประกอบการ: รางวัลที่ผู้ประกอบการได้รับจะเป็นเครื่องยืนยันและประกาศให้ตลาดรถยนต์เมืองไทยตระหนักได้ว่า เขาคือ หนึ่งในประเทศไทย และนอกเหนือจากความภาคภูมิใจ ผู้ประกอบการยังสามารถจะได้ข้อมูลอันมีค่าซึ่งมาจากลูกค้าที่แท้จริงของเขา เพื่อจะบอกให้เขาทราบว่าลูกค้าเขารู้สึกอย่างไร ในมุมมองของลูกค้าอะไรคือจุดแข็งที่เขาควรอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ขณะเดียวกันอะไรคือจุดอ่อนที่จะต้องรีบปรับปรุงแก้ไข เพื่อที่จะสนองตอบตามที่ลูกค้าต้องการ และอยู่ในใจของลูกค้าตลอดไป
3. ธุรกิจยานยนต์: เกิดการแข่งขัน มีการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศสู่มาตรฐานสากล
4. ประเทศไทย: พิสูจน์ให้เห็นจากตัวเลขรายได้ประชาชาติกันอยู่แล้วว่า ธุรกิจรถยนต์เป็นธุรกิจที่ทำรายได้สูงอันดับต้นๆ ให้แก่ประเทศ การก้าวหน้าของธุรกิจรถยนต์ยิ่งขึ้นก็จะช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น

นอกจากนี้ กลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ยังจะได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่วิธีการพัฒนาการบริการ และคุณภาพผลิตภัณฑ์ของผู้ได้รับรางวัลในรูปแบบของการสัมมนาเชิงวิชาการ ซึ่งผู้จัดจะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ TAQA เป็นรางวัลคุณภาพระดับชาติที่ได้รับความเชื่อถือจากทุกวงการ

VII. ประเภท และจำนวนรางวัล

TAQA เป็นรางวัลที่ตัดสินโดยมหาชนผู้ใช้รถทั่วประเทศ ขณะที่แกนนำของการจัดรางวัล คือ สถาบันยานยนต์ ก็เป็นองค์กรระดับสูงที่มีความเป็นกลาง เช่นเดียวกับคณะผู้ร่วมโครงการที่ล้วนได้รับความเชื่อถือมายาวนานในด้านความเที่ยงตรง โปร่งใส

นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา คณะกรรมการจัดงานได้พิจารณาประเภทรางวัลเพิ่มเติมทั้งด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมในภาพรวม และต่อผู้บริโภคโดยตรง

ใน 2562 ปีได้มีการแบ่งประเภทรางวัลออกเป็น 3 กลุ่ม รวม 21 รางวัล ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รางวัล “ธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม” ด้านบริการหลังการขาย

- ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล
Outstanding After Sales Service Satisfaction for Passenger Car
- ประเภทรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ขนาด 1 ตัน
Outstanding After Sales Service Satisfaction for 1-Ton Pickup

กลุ่มที่ 2 รางวัล “ธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม” ด้านภาพลักษณ์ดีเด่น

- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทความปลอดภัยระดับสูง
Outstanding Brand Image for High Safety
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทรูปลักษณ์ดึงดูดใจ
Outstanding Brand Image for Attractive Design
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทเทคโนโลยีระดับสูง
Outstanding Brand Image for High Technology
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทสร้างสรรค์นวัตกรรม
Outstanding Brand Image for Innovation
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทคุ้มค่าเงิน
Outstanding Brand Image for Value for Money
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทขับขี้อสนุก
Outstanding Brand Image for Fun to Drive
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทยี่ห้อที่น่าเชื่อถือ
Outstanding Brand Image for Trusted Brand
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทควบคุมการขับขี่ได้ดี
Outstanding Brand Image for Good Handling
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
Outstanding Brand Image for Environmental Friendly
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทประหยัดพลังงาน
Outstanding Brand Image for Fuel Economy
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทธรรมาภิบาล
Outstanding Brand Image for Good Governance

- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านภาพลักษณ์ดีเด่นประเภทความรับผิดชอบต่อสังคม

Outstanding Brand Image for Good Corporate Social Responsibility

กลุ่มที่ 3 รางวัล “ธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยม” ด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์

- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-น้ำมันเชื้อเพลิง
Outstanding Satisfaction for Fuel
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
Outstanding Satisfaction for Gas Station
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-น้ำมันหล่อลื่น
Outstanding Satisfaction for Lubricant
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-ยางรถยนต์
Outstanding Satisfaction for Tyre
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-ฟิล์มกรองแสง
Outstanding Satisfaction for Tinted Film
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-แบตเตอรี่รถยนต์
Outstanding Satisfaction for Car Battery
- รางวัลธุรกิจยานยนต์ยอดเยี่ยมด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวเนื่องกับรถยนต์-มอเตอร์ไซค์
Outstanding Satisfaction for Motorcycle

นอกจากนั้น มีการมอบรางวัล TAQA Platinum Excellence Award สำหรับผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัลที่ 1 เป็นระยะเวลา 10 ปี ติดต่อกันด้วย