

บทที่ 2

ทฤษฎีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของ บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้อาศัย ข้อมูลจากงบการเงินนำมาวิเคราะห์และแปลความตามงบการเงิน เพื่อให้ทราบถึงจุดคุ้มทุนและการวางแผนกำไรและปัญหาอันอาจเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎีทางการเงินที่เกี่ยวข้องมาช่วยในการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิด

ความหมายของจุดคุ้มทุน

จุดคุ้มทุน(Break- Even Points) หมายถึง จุด ณ ระดับการขายที่ไม่มีกำไร และขาดทุน หรือมีกำไรเท่ากับศูนย์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นจุดที่ทำให้รายได้รวมเท่ากับรายจ่ายรวม ของสินค้าพอดี (พ่ายัพ ขาวเหลือง, 2546)

การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน

เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการกำหนดราคา ปริมาณ และกำไรจากการจำหน่ายสินค้า โดยอาศัยหลักการเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ ต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรซึ่งล้วนแต่มีผลกระทบโดยตรงต่อกำไรของกิจการ เนื่องจากเมื่อปัจจัยต่างๆเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลกระทบต่อกำไรของกิจการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ได้แก่ ต้นทุนผันแปร ต้นทุนคงที่ กำไรส่วนเกิน

แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุน ต้นทุนแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (ดวงมณี โกมารทัต และคณะ, 2545)

1. ต้นทุนผันแปร คือ ต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงทั้งจำนวนในทางเดียวกันกับการเปลี่ยนของระดับกิจกรรม กิจกรรมอาจเป็นจำนวนสินค้าสำเร็จรูปที่ผลิต จำนวนสินค้าสำเร็จรูปที่ขาย จำนวนกิโลเมตรที่ขับ จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ตัวอย่างที่ดีของต้นทุนผันแปรคือต้นทุนวัตถุดิบทางตรง โดยรวม ที่ใช้การผลิตแต่ละงวดผันแปรไปตามจำนวนสินค้าที่ผลิต

2. ต้นทุนคงที่ คือ ไม่ว่าจะระดับกิจกรรมจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรซึ่งไม่เหมือนกับต้นทุนผันแปร ต้นทุนคงที่ที่ไม่ถูกกระทบหรือผันแปรไปตามการเปลี่ยนแปลงของกิจกรรม ดังนั้นไม่ว่าระดับกิจกรรมที่ทำมากหรือน้อย ต้นทุนคงที่รวมจะไม่เปลี่ยนแปลงเลย ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงจาก

สถานะแวดล้อมภายนอก โดยทั่วไปเวลาที่เรารู้ว่าต้นทุนคงที่เราหมายถึง คงที่ในช่วงใดช่วงหนึ่งเท่านั้น ตัวอย่างต้นทุนคงที่คือค่าเสื่อมราคาคิดตามเส้นตรง ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าภาษีโรงเรือน เงินเดือนพนักงาน เงินเดือนฝ่ายบริหารและค่าโฆษณา

ต้นทุนในการดำเนินงานขนส่ง (Transport Operation Costs)

แบ่งออก 2 ลักษณะ(สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์, 2546) ได้แก่

1. ต้นทุนผันแปรส่วนการบริการขนส่ง (Variable Cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผลิตและบริการที่มีจำนวนผันแปรเป็นสัดส่วนโดยตรงกับจำนวนหน่วยสินค้าการให้บริการขนส่ง เช่น ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง

2. ต้นทุนคงที่ด้านการขายและบริหาร (Fixed Cost) คือค่าใช้จ่ายที่มีจำนวนคงที่เสมอไม่ว่าจำนวนที่ผลิตหรือบริการจะเปลี่ยนไปเท่าใด เช่น เงินเดือน ค่าใช้จ่ายสำนักงาน ค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าซ่อมบำรุง ค่ายางรถบรรทุก ค่าภาษีรถบรรทุก ค่าประกันภัย ค่าประกันผู้ประสบภัยจากรถ ค่าดอกเบี้ยเงินลงทุน ค่าเสื่อมของรถบรรทุก ต้นทุนคงที่ต่อเดือน (Standing Cost)

จุดคุ้มทุน

มีวิธีการคำนวณได้ 2 วิธี (ดวงมณี โกมารทัต และคณะ, 2545)

วิธีที่ 1 คือ ปริมาณขายที่มีรายได้ทั้งสิ้นเท่ากับค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งจะรวมทั้งต้นทุนผันแปรและต้นทุนคงที่

วิธีที่ 2 คือ จุดที่กำไรผันแปรเท่ากับต้นทุนคงที่

การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนทำได้ 2 วิธี คือ วิธีสมการ และวิธีกำไรผันแปร

วิธีสมการ รายได้ = ต้นทุนผันแปร + ต้นทุนคงที่

$$A \times Q = B \times Q + \text{ต้นทุนคงที่}$$

A = ราคาขายต่อหน่วย

B = ต้นทุนผันแปรต่อหน่วย

Q* = จำนวนหน่วยที่ขาย ณ จุดคุ้มทุน

สินค้าแต่ละหน่วยที่ขายได้จะทำให้กำไรผันแปรจำนวนหนึ่งนำไปชดเชยต้นทุนคงที่ การหาจำนวนหน่วยที่จะต้องขายที่จุดคุ้มทุน จึงหาได้จากกำไรผันแปรที่ได้จากการขายสินค้าแต่ละหน่วยไปหารต้นทุนคงที่

$$\text{ปริมาณขาย ณ จุดคุ้มทุน} = \frac{\text{ต้นทุนคงที่}}{\text{กำไรส่วนเกินต่อเที่ยว}}$$

การวิเคราะห์ต้นทุน - ปริมาณ - กำไร (Cost-Volume-Profit Analysis : CVP Analysis)

ผลจากการวิเคราะห์จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจความสัมพันธ์ภายในระหว่างต้นทุน ปริมาณ และ กำไรของกิจการได้เป็นอย่างดี โดยผลการวิเคราะห์จะเน้นไปที่ ราคาขายขนส่ง ปริมาณการขนส่ง ต้นทุนผันแปรต่อหน่วยงานขนส่ง(ลิตร) และต้นทุนคงที่ การวิเคราะห์ CVP เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ต้นทุนผันแปร ต้นทุนคงที่ ราคาขายขนส่ง และปริมาณการขนส่ง ที่จะ ได้กำไรมากที่สุด(อรรถพล ตรีตานนท์, 2544)

กำไรที่ต้องการ (Target Income Volume) การวิเคราะห์ต้นทุน-ปริมาณ-กำไร นอกจากเพื่อหาจุดคุ้มทุนแล้วยังสามารถนำไปใช้คำนวณหาค่าขายว่าควรเป็นเท่าไร เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสมการได้ดังนี้

$$\text{รายได้} = \frac{\text{ต้นทุนคงที่} + \text{กำไรที่ต้องการ}}{\text{กำไรส่วนเกินต่อเที่ยว}}$$

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบ

การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบต้นทุน ปริมาณเที่ยว จุดคุ้มทุน กำไรส่วนเกิน แสดงถึงความเจริญเติบโตหรือความถดถอยของการดำเนินงานของกิจการ

การเปรียบเทียบตามแนวโน้ม (Trend Analysis) (จินดา ชันทอง, 2540)

เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปริมาณเที่ยว จุดคุ้มทุน กำไรส่วนเกินในแต่ละปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2543-2545 แนวโน้มสูงขึ้นหรือลดลงอย่างไรบ้าง ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงอัตราการขยายตัว หรือความเจริญเติบโตของกิจการ จำนวนเที่ยว จุดคุ้มทุน รวมทั้งผลตอบแทนของการดำเนินงาน เป็นต้น สำหรับการศึกษากการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของปริมาณเที่ยววิ่งจุดคุ้มทุนแต่ละปีเป็นการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของข้อมูลปีต่อปีไม่ต่อเนื่องกันกล่าวคือ วิธีนี้จะเปลี่ยนปีฐานทุกๆ ปี สำหรับการคำนวณหาร้อยละที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงคำนวณได้ดังนี้

$$\text{ร้อยละที่เปลี่ยนแปลง} = \frac{\text{ข้อมูลปีปัจจุบัน} - \text{ข้อมูลปีก่อน}}{\text{ข้อมูลปีก่อน}} \times 100$$

การเปรียบเทียบตามแนวคิด (Common Size Analysis)

เป็นการลดตัวเลขของแต่ละรายการ ที่ปรากฏในงบดุลและงบกำไรขาดทุน ให้เป็นร้อยละของสินทรัพย์รวม เป็นร้อยละของหนี้สินและทุนรวมหรือเป็นร้อยละของรายได้ เพื่อเน้นให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในส่วนต่างๆของกิจการ สำหรับการศึกษานี้อาศัยวิธีการเปรียบเทียบตามแนวคิดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากงบดุลของบริษัทเป็นหลักซึ่งแยกการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามแนวคิดเฉพาะต้นทุนการดำเนินงาน

2.2 ธุรกิจขนส่ง

การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ การขนส่งมีความสำคัญต่อธุรกิจตลอดจนการพัฒนาประเทศอยู่หลายประการ(ประชิด ไกรเนตรและบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2528) คือ

1. ช่วยให้ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพดีขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ประชาชนสามารถซื้อสินค้าที่ตนเองไม่สามารถผลิตได้จากท้องถิ่นอื่น และผลิตในสิ่งที่ตนถนัด แล้วนำไปจำหน่ายในท้องถิ่นอื่น ดังนั้นทุกท้องถิ่นสามารถที่จะมีสินค้าอุปโภคที่เหมือนกันได้

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ในสมัยก่อนเมื่อการคมนาคมขนส่งไม่สะดวก มนุษย์ต้องพึ่งตนเอง ปลูกข้าวเอง เลี้ยงสัตว์เอง ทำเครื่องนุ่งห่มเอง ทำให้ไม่มีความชำนาญ เฉพาะอย่าง เมื่อมีการขนส่งประชาชนสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสินค้ากันได้ ทำให้มีความต้องการสินค้ามากขึ้นจึงมีการแบ่งงานกันทำ ผลิตในสิ่งที่ตนเองถนัด แล้วนำมาแลกเปลี่ยนกันทำให้เกิดความชำนาญในการทำในสิ่งที่ตนถนัด การผลิตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในการผลิตนั้นเมื่อเกิดความชำนาญงาน จะทำให้ต้นทุนในการผลิตต่อหน่วยลดลง

3. ช่วยกระจายความเจริญเติบโตการขนส่ง ช่วยให้เกิดการติดต่อกันได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ประชาชนสามารถตั้งถิ่นฐานกระจายไกลออกไปก่อให้เกิดชุมชนใหม่ขึ้นเป็นการขยายเมืองออกไปในแง่ของธุรกิจการขนส่งช่วยให้มีการกระจายสินค้าไปขายสินค้าที่ออกมาใหม่ๆ ก็สามารถกระจายไปขายในแหล่งที่การขนส่งเข้าถึงความเจริญก้าวหน้าทันกันได้ทุกหนทุกแห่ง

4. มีการเปลี่ยนแปลงของสังคม การขนส่งทำให้มีการรับรู้วัฒนธรรมประเพณีของสังคมอื่นจึงมีการเลียนแบบกันทางสังคม สังคมโดยรวมจึงเปลี่ยนได้เร็วขึ้นและทำให้ผู้คนมีสายตากว้างไกลขึ้น

5. ช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวกยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันโลกดูเหมือนจะแคบลงเพราะผู้คนสามารถเดินทางถึงกันได้เกือบทั่วโลกหรือสามารถส่งข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากการมีระบบขนส่งที่ดี

6. ความสำคัญด้านอื่น ๆ เช่น เพิ่มความมั่นคงให้กับประเทศ การขนส่งช่วยให้สามารถเข้าถึงประชาชนในชุมชนต่าง ๆ การปกครองของรัฐบาลจึงเป็นไปได้ง่ายขึ้น การขนส่งยังช่วยให้สะดวกในการติดต่อถึงกันและกัน ทำให้เกิดความเข้าใจกัน เกิดสามัคคีขึ้นในชาติได้

ส่วนประกอบที่สำคัญของการขนส่ง

ส่วนประกอบของการขนส่งทางถนนมี 3 ส่วน ดังนี้ (ประชด ไกรเนตรและบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2528)

1. ผู้ประกอบการหรือผู้ดำเนินการขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่งแบ่งเป็น

1. ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ คือ ผู้รับจ้างขนส่งทั่วไปไม่กำหนดเวลา หรือเส้นทางตายตัว
2. ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล คือ ผู้ที่ทำการขนส่งเพื่อกิจการค้าของตนเอง แต่อาจนำมารับจ้างขนส่งสินค้าได้
3. ผู้จัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หรือเรียกว่า “คนกลาง” จะเป็นผู้รวบรวมสิ่งของแล้วมอบให้บุคคลอื่นทำการขนส่งโดยผู้รับจัดการขนส่งจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายเกิดขึ้นแก่ผู้ส่ง หรือผู้บริโภคโดยตรง นอกจากนี้ผู้รับจัดการขนส่งยังรับเหมาบรรทุกสินค้าจากบริษัทก่อสร้างต่าง ๆ แล้วหารถบรรทุกอีกต่อหนึ่ง
4. ผู้รับประกอบสถานีขนส่ง หมายถึง การดำเนินงานให้รถยนต์เข้าไปจอดรับผู้โดยสารหรือขนถ่ายสินค้าในสถานีที่กำหนดไว้ โดยปกติรัฐบาลจะเป็นผู้ดำเนินการสถานีขนส่งเองและจะประกาศกำหนดสถานีให้รถยนต์เข้าไปจอดรับส่งสินค้าและผู้โดยสาร
5. การขนส่งในความรับผิดชอบขององค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.) องค์การร.ส.พ. เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งองค์การ รับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ พ.ศ. 2496

2. ยานพาหนะหรือรถ เป็นอุปกรณ์ของการขนส่งทางถนน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. รถยนต์บรรทุก เป็นรถยนต์ที่ใช้ในการบรรทุกขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ
2. รถยนต์โดยสาร เป็นรถยนต์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานด้านการขนส่งบุคคลบนถนน หรือทางหลวง เป็นเส้นทางสำหรับการขนส่งทางรถยนต์ รถยนต์จะวิ่งบริการไปยังที่ต่างๆ ได้ถ้ามีถนนไปถึง

3. อัตราค่าระวางขนส่ง

ค่าระวางขนส่ง คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินในการให้บริการขนส่งสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ค่าบริการขนส่งหรือค่าระวางขนส่งนี้เป็นราคาของผลิตผลจากการบริการขนส่ง ธุรกิจที่ต้องใช้บริการการขนส่งควรจะทราบถึงประเภทของอัตราค่าระวางต่างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการ

ตัดสินใจเลือกประเภทของการขนส่ง และเพื่อที่จะได้เข้าใจและวางแผนทางด้านขนส่งได้อย่างถูกต้อง (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2535)

สำหรับผู้ที่ดำเนินธุรกิจขนส่ง หรือผู้ประกอบการขนส่งนั้นค่าระวางขนส่งจะเป็นเครื่องกำหนดในการตัดสินใจว่าจะมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างไร และควรให้บริการขนส่งอะไรบ้าง โดยทั่วไปการกำหนดอัตราค่าระวางขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น

1. สภาพและลักษณะธรรมชาติของสินค้าที่ส่ง เช่น น้ำหนัก ปริมาณการบรรจุ การจัดดูแลรักษาเพื่อให้ป้องกันความเสียหายหรือเป็นสินค้าที่เสียหายง่าย ต้องขนย้ายอย่างรวดเร็วหรือไม่
2. ลักษณะภูมิประเทศหรือระยะทางที่ทำการขนส่ง
3. ปริมาณการขนส่งสินค้าแต่ละครั้ง
4. ชนิดของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง
5. ราคาน้ำมัน
6. สภาพการบรรจุภัณฑ์

อัตราค่าระวางหรือค่าบริการขนส่ง

อัตราค่าระวางหรือค่าบริการขนส่ง อาจแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. อัตราค่าบริการตามระยะทางจริง (Actual Distance Rate System) เป็นระบบอัตราค่าบริการที่คิดเต็มราคาตามระยะทางที่วิ่งจริง เช่น ถ้ากำหนดอัตราส่วนค่าระวางกิโลเมตรละ 50 สตางค์ถ้าขนส่งระยะทาง 500 กิโลเมตร ต้องเสียค่าระวาง 250 บาท เป็นต้น
2. อัตราค่าบริการระบบกลุ่ม (Group Rate System) เป็นระบบอัตราค่าบริการแบบรวมจุดต้นทางหรือปลายทางหลาย ๆ จุดเข้าเป็นกลุ่ม ๆ โดยเสียอัตราค่าบริการแต่ละกลุ่มในอัตราเดียวกัน เช่น กลุ่ม ก มีระยะทาง 10-15 กิโลเมตร ดังนั้นผู้ที่ใช้บริการในระยะทางไม่ว่า 10 หรือ 15 กิโลเมตรจะเสียค่าบริการเท่ากัน เป็นต้น
3. อัตราค่าบริการแบบลดลง (Tapering Rate System) ค่าบริการแบบนี้ยิ่งระยะทางไกลมากขึ้นอัตราค่าบริการก็จะลดลง เช่น ระยะทาง 1-100 กิโลเมตร ๆ ละ 60 สตางค์ ระยะทาง 101-200 กิโลเมตร ๆ ละ 40 สตางค์ และระยะทาง 201-300 กิโลเมตร ๆ ละ 32 สตางค์
4. อัตราค่าบริการพิเศษ (Special Facilities) เป็นอัตราค่าบริการที่ไม่มีระเบียบระบุไว้ว่าเป็นเท่าไร ขึ้นอยู่กับข้อตกลง ประเภทสินค้า ปริมาณสินค้า สภาพการแข่งขัน สภาพตลาด

อัตราค่าระวางพิเศษ

อัตราค่าระวางพิเศษมีหลายประเภท ได้แก่

1. อัตราค่าระวางพิเศษจากจุดถึงจุด เป็นอัตราค่าระวางที่กำหนดให้เฉพาะการขนส่งระหว่างสถานีบางแห่ง การคิดค่าขนส่งประเภทนี้บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จะกำหนดให้กับบริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด .

2. อัตราค่าระวางพิเศษประเภทสินค้า เป็นอัตราค่าระวางที่กำหนดเป็นพิเศษสำหรับสินค้าบางชนิด

3. อัตราค่าระวางพิเศษสำหรับทิศทางรถเปล่า เป็นอัตราค่าระวางที่กำหนดเป็นพิเศษสำหรับการขนส่งในทิศทางที่มีการเดินรถสินค้าเปล่า

4. อัตราค่าระวางพิเศษสำหรับรถที่มีการใช้รถบางชนิดน้อยกว่าปกติ หรือ เมื่อผู้ส่งยินยอมใช้รถชนิดประเภท

5. อัตราค่าระวางพิเศษในรูปส่วนลดตามปริมาณ (Quantity Rebate) ซึ่งจะกำหนดปริมาณที่ขนส่งเป็นช่วง ๆ ถ้าหากลูกค้าทำการขนส่งเกินกว่าปริมาณที่กำหนดก็จะมี การคืนส่วนลดให้

6. อัตราค่าระวางพิเศษในรูปสัญญา (Contract Rebate) จะกำหนดสำหรับการทำสัญญาการขนส่งกับลูกค้าเฉพาะราย

7. อัตราค่าระวางพิเศษ เมื่อผู้ส่งลงทุนในการจัดหาล้อเลื่อนหรือลงทุนสร้างอุปกรณ์การขนส่ง และการบรรทุกด้วย (Private Car Allowance) เช่น ตู้รถไฟบรรทุกซีเมนต์ของบริษัทปูนซีเมนต์

8. อัตราค่าระวางพิเศษสำหรับการขนส่งไปกลับ

- อัตราค่าบริการที่กำหนดอัตราต่ำสุดเอาไว้ ดังเช่น อัตราค่าระวางขนส่งสินค้าทางอากาศสำหรับสินค้าทั่วไป

- อัตราค่าบริการเพื่อการแข่งขันเป็น อัตราค่าบริการที่มุ่งส่งเสริมอุตสาหกรรมบางประเภทเพื่อใช้แข่งขันกับผู้อื่นได้ โดยกำหนดอัตราค่าบริการต่ำเป็นพิเศษสำหรับอุตสาหกรรมหรือสินค้าที่รัฐบาลจะส่งเสริม

- อัตราค่าบริการคิดเป็นเที่ยว เช่น การขนส่งที่มีน้ำหนักมากจำพวกวัสดุก่อสร้าง หิน ดินทราย เหล่านี้จะคิดเหมาเป็นคันรถ

- อัตราค่าบริการต่อหน่วยภาชนะบรรจุ เช่น สินค้าพวกบรรจุภัณฑ์ที่มีน้ำหนักมาก บรรจุในกล่อง ถัง เข่ง กระสอบ ตามปกติการคิดค่าขนส่งตามหน่วย ภาชนะบรรจุมีรายได้อีกกว่าคิดค่าขนส่งตามน้ำหนัก

การควบคุมการขนส่ง

ในสมัยก่อนประชาชนมีจำนวนน้อยชุมชนต่างๆมีขนาดเล็กจึงไม่เกิดปัญหาในการควบคุมหรือกำหนดให้แต่ละชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ต่อมาชุมชนต่างๆ ได้ขยายตัวเติบโตมากขึ้นปัญหา

ในด้านสังคมและการรักษาให้สมาชิกชุมชนนั้นๆ อยู่กันด้วยความสงบสุขก็เพิ่มขึ้นด้วยสมาชิกของชุมชนจึงต้องกำหนดระเบียบและวินัยของชุมชนของคนขึ้น เมื่อชุมชนขยายตัวเป็นประเทศระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่ถือปฏิบัติกันจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเป็นกฎหมายของประเทศนั้นๆ

ด้านการขนส่งก็เช่นเดียวกัน เมื่อสังคมขยายตัวขึ้นบทบาทบัญญัติและกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมก็จำเป็นต้องมีมากขึ้นการควบคุม โดยกฎหมายส่วนใหญ่จะเน้นในทางที่สังคมรวมได้รับประโยชน์มากที่สุดและให้สมาชิกในสังคมนั้นๆ ได้รับความเป็นธรรม โดยต้องยอมเสียสละประโยชน์ส่วนบุคคล

ประโยชน์ส่วนใหญ่ที่สมาชิกของสังคมจะได้รับกฎหมายเหล่านี้ คือ

1. ความปลอดภัยในการขนส่ง
2. ความเป็นธรรมในกรณีการขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
3. ความสะดวกสบายตามความสมควรแก่สภาพของสังคมในช่วงเวลาการขนส่ง

ในประเทศไทย รัฐได้กำหนดองค์ประกอบของการควบคุมการขนส่งในรูปแบบของกฎหมายพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง และระเบียบคำสั่งต่าง ๆ แล้วแต่กรณี

กฎหมายที่ใช้ควบคุมการขนส่งของประเทศไทยที่ยังบังคับใช้มีดังนี้

1. ความรับผิดชอบของการขนส่งโดยทั่วไป ควบคุมโดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 ลักษณะ 8 ตั้งแต่ มาตรา 608 ถึง 639
2. การขนส่งทางถนนควบคุมโดยพรบ.ขนส่งทางบก พ.ศ.2522 พรบ.จราจรทางบก พ.ศ.2522 และ พรบ.รถยนต์ พ.ศ.2522
3. การขนส่งทางรถไฟควบคุม โดย พรบ. การรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2494 และ พรบ.จัดวางรถไฟและทางหลวง พ.ศ.2464
4. การขนส่งทางน้ำควบคุม โดย พรบ. การเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ.2456
5. การขนส่งทางอากาศควบคุม โดย พรบ. การเดินอากาศ พ.ศ.2497
6. การขนส่งทางท่อ ขณะนี้ยังไม่มียกกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ เพราะเป็นการขนส่งประเภทใหม่ล่าสุดของประเทศไทย

ประโยชน์การควบคุมการขนส่ง

1. ลดต้นทุนการผลิต (Economics of Rate) เมื่อรัฐควบคุมการขนส่ง เป็นผลทำให้ธุรกิจการขนส่งรวมตัวกันเป็นแหล่งผลิตขนาดใหญ่(Large Scale of Production) ซึ่งทางเศรษฐศาสตร์เชื่อว่า ต้นทุนต่อหน่วยของการผลิตขนาดใหญ่ย่อมต่ำกว่าต้นทุนต่อหน่วยของการผลิตขนาดเล็ก

2. ความมั่นคงในการลงทุน (Fixed and Nonliquid Investment) อุตสาหกรรมการขนส่งต้องลงทุนในส่วนต้นทุนคงที่ (Fixed Investment) ที่สูง และยังคงลงทุนในเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

(Nonliquid Investment) อีกหลายอย่าง ฉะนั้นผู้ประกอบการที่สามารถจัดหาเงินทุนดังกล่าวได้ต้องมีขนาดใหญ่และมีฐานะมั่นคงมากเพื่อให้เกิดความมั่นคงนี้รัฐจึงต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง

3. ขจัดปัญหาสมรรถภาพที่เหลืออยู่ (The Problem of Unused Capacity) เป็นที่ทราบกันดีว่าอุปสงค์ของการขนส่งมักเป็นฤดูกาล (Seasonal) หรือเป็นช่วงๆ ของเวลา จึงเป็นปัญหาสำคัญของผู้ประกอบการขนส่งที่จะจัดอุปทานการขนส่งให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของการขนส่งทุกโอกาสได้ ซึ่งจะทำเช่นนั้นได้ต้องมีทุนจำนวนมาก การที่รัฐเข้าควบคุมจึงเป็นการสนับสนุน การผลิตขนาดใหญ่ที่มีขนาดยานพาหนะมากเพื่อให้สามารถหมุนเวียนขนาดยานพาหนะของตนไปยังที่ต่างๆ ให้เพียงพอกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มและเป็นการแก้ปัญหากำลังการผลิตที่เหลืออยู่ (Unused Capacity) ได้อีกด้วย

เลือกผู้ประกอบการที่ชำนาญ (Technical Limitation) ประสิทธิภาพของการขนส่งขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ประกอบการขนส่ง การที่รัฐเข้าควบคุมทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกมั่นคงในอาชีพ มีการอุทิศกำลังสติปัญญาอย่างเต็มที่ เพื่อดำเนินการในความรับผิดชอบให้ได้ผลดีต่ออุตสาหกรรมขนส่งและเศรษฐกิจส่วนรวม

จะเห็นว่าการที่รัฐบาลควบคุมการขนส่งย่อมก่อให้เกิดผลดีในด้านต่างๆ ทั้งต่อหน้าผู้ประกอบการในด้านที่เข้าไปคุ้มครองการประกอบอาชีพให้มั่นคง และต่อผู้ใช้บริการในด้านของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นรัฐจะเข้าควบคุม เพื่อให้มีผู้ประกอบการผลิตบริการตามคุณลักษณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการต้องการ และไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบในเรื่องอัตราค่าบริการ

ในเมื่อรัฐได้เข้ามามีส่วนในการควบคุมการขนส่งเช่นนี้ ผู้ที่คิดจะดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งหรือจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จึงควรต้องศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจที่จะบริหารงานด้านนี้ให้สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ เมื่อได้ดำเนินกิจการถูกต้องตามอำนาจควบคุมของรัฐแล้ว ผู้บริหารด้านการขนส่งหรือจัดจำหน่ายก็จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และยังจะได้ใช้ประโยชน์จากการขนส่งในลักษณะประหยัดและคุ้มค่าที่สุด (กระทรวงคมนาคม, 2545: ออนไลน์)

หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่รับผิดชอบการขนส่ง

การขนส่งทางบกมีหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลจัดการ ดังนี้

1. กรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางรถยนต์ของประเทศไทยโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบกและ จัดให้มีการบริการการขนส่งทางรถยนต์อย่างเพียงพอ และปลอดภัยประสานงานกับการขนส่งประเภทอื่นรวมทั้งการจดทะเบียนรถยนต์และจัดเก็บภาษีรถยนต์ประเภทที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2. องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ โดยทางบกและทางน้ำ ทั้งภายในและประเทศใกล้เคียงและดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์

3. กรมทางหลวง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ งานก่อสร้าง ขยาย บูรณะและบำรุงรักษาทางพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงจังหวัด และทางหลวงสัมปทานทั่วราชอาณาจักร เพื่อเชื่อมต่อจุดสำคัญทางเศรษฐกิจ การเมือง และการทหารโดยคำนึงถึงผลตอบแทนทางเศรษฐกิจที่คุ้มค่า ความมั่นคงปลอดภัยของชาติ มาตรฐานที่เหมาะสมกับปริมาณการจราจรของแต่ละท้องถิ่นทั่วประเทศตลอดจนอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วและปลอดภัยและควบคุมการใช้ทางหลวงให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย งานที่สำคัญของกรมทางหลวงที่มีผลต่อธุรกิจขนส่งอย่างหนึ่ง ก็คือ การกวดขัน ในการควบคุมพิกัดน้ำหนักของรถยนต์บรรทุก

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถบรรทุก มีลักษณะกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจรการขับรถคล้ายกับการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลแทบทุกอย่างมีเพียงกฎระเบียบ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการคณะกรรมการจัดระบบจราจรทางบก, 2545: ออนไลน์)

1. กฎหมายเกี่ยวกับการขับรถบรรทุกตั้งแต่ 6 ล้อ ขึ้นไปเข้าไปในเขตตัวเมืองจังหวัดต่าง ๆ และเข้าเขตในเมืองของกรุงเทพมหานคร ตามเวลาที่กำหนดไว้
2. กฎหมายเกี่ยวกับการบรรทุกสินค้าเกินน้ำหนักที่กำหนดไว้ เช่น รถ 10 ล้อ บรรทุกสินค้า น้ำหนักรวมไม่เกิน 21 ตัน รถ 18 ล้อบรรทุกน้ำหนักรวมไม่เกิน 37.5 ตัน
3. กฎหมายเกี่ยวกับการบรรทุกสินค้าเกินความสูงและความยาวเกินกว่าที่กำหนดไว้
4. กฎหมายที่เกี่ยวกับการจำกัดความเร็ว
5. กฎหมายเกี่ยวกับควันรถและเสียงจากรถที่รบกวนประชาชน

กฎหมายควบคุมประเภทรถและลักษณะการใช้

กฎกระทรวงฉบับที่ 4 ออกตามความในพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 ได้กำหนดลักษณะรถที่ใช้ในการขนส่งของแยกเป็น 9 ลักษณะ (กระทรวงคมนาคม, 2545: ออนไลน์)

ลักษณะ 1: รถกระบะบรรทุก

ลักษณะ 6: รถพ่วง

ลักษณะ 2: รถตู้บรรทุก

ลักษณะ 7: รถกึ่งพ่วง

ลักษณะ 3: รถบรรทุกของเหลว

ลักษณะ 8: รถกึ่งพ่วงบรรทุกวัสดุย้าย

ลักษณะ 4: รถบรรทุกวัสดุอันตราย

ลักษณะ 9: รถลากจูง

ลักษณะ 5: รถบรรทุกเฉพาะกิจ

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด มีรถลักษณะที่ 9 รถลากจูง (หัวลาก) จำนวน 45 คัน และลักษณะที่ 7 กิ่งพ่วง (หางเทรลเลอร์) จำนวน 45 คัน ซึ่งรถลากจูงจะนำมาลากจูงรถกิ่งพ่วง จึงนับจำนวนรถที่ 45 คัน (ดังแสดงในตารางที่ 20 ภาคผนวก)

ในส่วนของพนักงานขับรถบรรทุกวัตถุอันตราย จะต้องมิใบอนุญาตขับขี่ ประเภทที่ 4 รถของบริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด อยู่ในประเภทที่ 3 ของเหลวไวไฟ ซึ่งจัดเป็นรถบรรทุกวัตถุอันตราย (กรมขนส่งทางบก, 2543)

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรถขนส่งน้ำมัน ที่เป็นลักษณะการแบ่งของสหประชาชาติที่ต้องระบุตัวเลข แสดงถึงชนิดวัตถุอันตรายที่ขนส่ง สหประชาชาติ แบ่งชนิดวัตถุอันตรายเป็น 9 ประเภท (ดังแสดงในภาคผนวก หน้า 93)

2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จักรวาล นำปู้ด (2543) ศึกษาเรื่องการบริหารงานของธุรกิจขนส่งคอนกรีตผสมเสร็จ บริษัท หุ่นศิลาเชียงใหม่ จำกัด ด้านการควบคุม พบว่าบริษัทได้หาวิธีการควบคุมการทำงาน โดยมีการทำศูนย์รับผิดชอบให้แก่หน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องของกำไร รายได้ หรือค่าใช้จ่ายของตนเอง เพราะลักษณะงานได้กระจายไปตามพื้นที่ต่างๆชัดเจนพร้อมทั้งได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสารจากแต่ละสาขาไปสู่สำนักงานใหญ่ ทำให้ทราบข้อมูลได้เร็ว

เรื่องการบริหารการเงินจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางกำหนดมาตรฐานการควบคุมต้นทุนของธุรกิจขนส่งคอนกรีต ให้ต่ำกว่าร้อยละ 55 ของรายได้ รถต้องขนส่งคอนกรีตได้ 540 คิวต่อเดือนต่อคัน ยอดขาย 5 ล้านบาทต่อเดือน การบริหารใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) โดยทำให้ต้นทุนต่ำสุดเพื่อได้กำไรสูงสุด ผู้บริหารระดับกลางใช้มาตรฐานที่ใช้ในการควบคุมอัตราน้ำมันให้พนักงานขับรถ 2.8 กิโลเมตรต่อลิตร ในสภาพการใช้งานจริงรถที่วิ่งระยะทางไกลอัตราการใช้น้ำมันจะมากกว่ารถวิ่งระยะทางไกลที่ใช้เกียร์สูงในการวิ่ง ดังนั้นอัตราน้ำมันที่ให้กับพนักงานขับรถจะต้องนำระยะทางมาพิจารณาด้วย ค่าใช้จ่ายน้ำมันไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ และกำหนดปริมาณงานควบคุมเป็นจำนวนคิวต่อวันเท่ากับ 18 เป็นมาตรฐานหาความเหมาะสมของรายได้ของรถต่อเดือน

ด้านการจัดการองค์กร พบว่า มีการจัดโครงสร้างแบ่งตามพื้นที่กำหนดหน้าที่ตามรับผิดชอบมอบหมายงานและการกระจายอำนาจไปสู่ผู้บริหารระดับล่าง มีการจัดระบบการทำงานและจำนวนผู้ได้บังคับบัญชาได้เหมาะสม ในแต่ละระดับ

ด้านบุคลากร ไม่ได้วางแผนในระยะยาว มีการฝึกอบรมในเรื่องการทำงานแต่ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องอื่นๆ

อรุโณทัย สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2545) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนส่งสินค้ากรณีศึกษา บจก. นิมซีเส็งขนส่ง (1998) ส่วนประกอบของต้นทุนการขนส่ง ประกอบด้วย

1. ค่าน้ำมันจากการศึกษาพบว่า รถบรรทุก 6 ล้อ(เล็ก) 5.0 กิโลเมตรต่อลิตร รถบรรทุก 6 ล้อ(ใหญ่) 4.1 กิโลเมตรต่อลิตร รถบรรทุก 10 ล้อ 3.17 กิโลเมตรต่อลิตร รถบรรทุก 18 ล้อ 1.53 กิโลเมตรต่อลิตร สำหรับค่าน้ำมันโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 12.45 ของรายได้รวม
2. ต้นทุนค่าซ่อมแซมรถบรรทุกเฉลี่ยร้อยละ 3.11 ของรายได้รวม
3. ค่าขนส่ง เนื่องจากบริษัทฯ มีการดำเนินงานแบบการบริหารงานรถร่วม
4. ค่าเสื่อมราคายานพาหนะเฉลี่ยร้อยละ 0.15 ของรายได้รวม ค่าเสื่อมไม่มากเนื่องจากเดิมได้ดำเนินในนาม ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิ้นทรัพย์ต่างๆรวมทั้งยานพาหนะส่วนใหญ่เป็นของหุ้นส่วนผู้จัดการหรือกรรมการของบริษัท นอกจากนี้มีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อรายได้ ได้แก่ จำนวนเที่ยววิ่งต่อเดือน ประเภทสินค้าที่ทำการขนส่ง การจัดการขนส่ง และบริการเสริมในส่วนด้านรายจ่าย ได้แก่ อัตราค่าน้ำมัน ความเร็วในการวิ่ง ความเสียหายของสินค้า และด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยีและสาธารณูปโภค เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาระบบบริหารงานการขนส่ง โดยนำระบบข้อมูลและคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อยกระดับมาตรฐานการขนส่งและกระจายสินค้าให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด

การวิเคราะห์เปรียบเทียบงบกำไรขาดทุนตามแนวคิดในช่วงปี พ.ศ. 2541-2544 พบว่าต้นทุนในการขนส่งเฉลี่ยร้อยละ 85.65 ของรายได้ ค่าใช้จ่ายการขายและบริหารเฉลี่ยร้อยละ 13.76 ของรายได้ กำไรขั้นต้นเฉลี่ยร้อยละ 14.36 ของรายได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการกิจการสามารถควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงานทั้งรายได้ให้มีจำนวนมากขึ้น และลดต้นทุนรวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้น้อยลงจะทำให้สามารถมีผลกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นได้

บทความการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานทั้งหมดของกลุ่มรถบรรทุกในต่างประเทศ (บริษัท เพรมาธอน (ประเทศไทย) จำกัด, 2540)และเป็นค่าเฉลี่ยเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในข้อมูลในการลดต้นทุน ของฝ่ายขายและการตลาด บริษัท เพรมาธอน (ประเทศไทย) จำกัด ต้นทุนการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ ของต้นทุนรวมทั้งหมด ดังนี้

- | | |
|--|--------------------|
| 1. ค่าใช้จ่ายบริหารงาน | คิดเป็นร้อยละ 4.0 |
| 2. ค่าข่างรถบรรทุก | คิดเป็นร้อยละ 7.9 |
| 3. ค่าประกันภัยและภาษี | คิดเป็นร้อยละ 7.9 |
| 4. ค่าซ่อมบำรุง | คิดเป็นร้อยละ 8.9 |
| 5. ต้นทุนของโครงสร้างเงินทุน | คิดเป็นร้อยละ 20.8 |
| 6. ค่าใช้จ่ายด้านบุคคลกร | คิดเป็นร้อยละ 23.8 |
| 7. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าน้ำมันหล่อลื่น | คิดเป็นร้อยละ 26.7 |

2.4 บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด เป็นผู้รับจ้างขนส่งน้ำมันให้กับ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จากคลังน้ำมันต้นทาง อำเภอเสนาไห้ จังหวัดสระบุรี และอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไปยังปลายทางไปอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

เริ่มก่อตั้ง วันที่ 11 ตุลาคม 2536

ที่ตั้งสำนักงาน สำนักงานใหญ่ : 110 หมู่ 4 ตำบลประดาง กิ่งอำเภอวังเจ้า
จังหวัดตาก 63000

โทร.(055) 516751-3 โทรสาร (055)516753

สาขาเชียงใหม่ : 114/6 ถนนรถไฟ ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ 50000

โทร. 06-6540642 โทรสาร. (053)248755

วัตถุประสงค์กิจการ

เพื่อประกอบกิจการรับจ้างขนส่งน้ำมันทั่วประเทศ

คณะกรรมการบริหาร

นางสาวศุภลักษณ์ โลหะโชติ ประธานกรรมการบริหาร

นางสาวชนต สังวาลัย รองประธานกรรมการ

นายวีรชาติ โลหะโชติ กรรมการผู้จัดการ

นายชาญชัย โลหะโชติ กรรมการ

นางสาวอมรรัตน์ บุญอินทร์ กรรมการ

วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นบริษัทชั้นนำด้านธุรกิจขนส่งและธุรกิจต่อเนื่องในเขตภาคเหนือ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า และพัฒนาความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ (MISSION)

1. บริการขนส่งน้ำมันและผลิตภัณฑ์พลอยอื่น ให้กับปตท.และบริษัทน้ำมันชั้นนำที่มั่นคงของประเทศไทยมีสัญญาคุ้มกับการลงทุน

2. สร้างความเชื่อถือด้านการบริการขนส่ง ตามความต้องการของลูกค้า เช่น ความปลอดภัย และคุณภาพของน้ำมันที่จัดส่ง ตรงตามเวลาที่กำหนด บริการลูกค้าเกินความคาดหวังของลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคม

3. ให้ความสำคัญในการพัฒนา การจัดการ วิชาการ ทักษะที่ดีแก่บุคลากรในองค์กรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วม และสรรหาพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรในค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

4. พัฒนาธุรกิจขนส่งด้านอื่น ๆ และธุรกิจต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีการจัดการขนส่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถแข่งขันได้

5. ปรับเปลี่ยนองค์กร ตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

ประสบการณ์ด้านการขนส่ง

ปี พ.ศ. 2536-2537

ขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันพระโขนง ไปคลังน้ำมันภาคเหนือ และ กฟผ. (แม่เมาะ จังหวัดลำปาง และน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น)

ปี พ.ศ. 2538-2539

ขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันบางปะอิน ไปคลังน้ำมันภาคเหนือ และ กฟผ.(แม่เมาะ จังหวัดลำปาง และน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

ปี พ.ศ. 2539

ขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันบางปะอิน ไปคลังน้ำมันภาคเหนือ และ กฟผ.(แม่เมาะ จังหวัดลำปาง และน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น) ช่วยงานขนส่งน้ำมันจาก คลังน้ำมันลำลูกกา ไปส่งลูกค้าสถานีบริการ

ปี พ.ศ.2540-2542

ขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันสระบุรี ไปคลังน้ำมันเชียงใหม่ และ คลังน้ำมันพิษณุโลก และคลังน้ำมันเด่นชัย

ปี พ.ศ. 2541

ช่วยวิ่งเสริมงานขนส่งภาคอีสาน

ปี พ.ศ. 2542

ขนส่งน้ำมัน จากคลังน้ำมันลำลูกกา ไปคลังน้ำมันเชียงใหม่ คลังน้ำมันพิษณุโลก และคลังน้ำมันเด่นชัย

ปี พ.ศ. 2543-2544

ขนส่งน้ำมันจากโรงกลั่นน้ำมันไทยออยล์ อำเภอศรีราชา

จังหวัดชลบุรี ไปคลังน้ำมันเชียงใหม่ และคลังน้ำมันเด่นชัย

ปี พ.ศ. 2544-2545

ขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันสระบุรี ไปคลังน้ำมันเชียงใหม่ และ คลังน้ำมันเด่นชัย

SWOT ของบริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด

จุดแข็ง

ประเด็น
1. พนักงานขับรถมีประสบการณ์การขับรถบรรทุกโดยเฉลี่ย 10 ปีขึ้นไป
2. การควบคุมด้านความปลอดภัย กำหนดเวลา กำหนดจุดห้ามจอด ระบบการบริหารงาน
3. ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001 : 2000
4. ในศักยภาพปัจจุบันสามารถขยายงานขนส่งจากคลังน้ำมันถึงลูกค้าสถานีบริการน้ำมัน บริการซ่อม สถานีบริการน้ำมัน ให้กับลูกค้าทั่วไป

จุดอ่อน

ประเด็น
1. ค่าใช้จ่ายผันแปรสูง เช่น ค่าน้ำมัน
2. รายได้หลักมาจากค่าขนส่งน้ำมัน โอนคลังถึงร้อยละ 85
3. บุคลากรด้านการจัดการ ด้านบุคคล ความสามารถของพนักงานระดับหัวหน้างาน เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา จิตสำนึกในเชิงบวกต่อองค์กร
การประเมินผลพนักงาน ระบบรายงาน การตรวจสอบและการกระจายอำนาจ

โอกาส

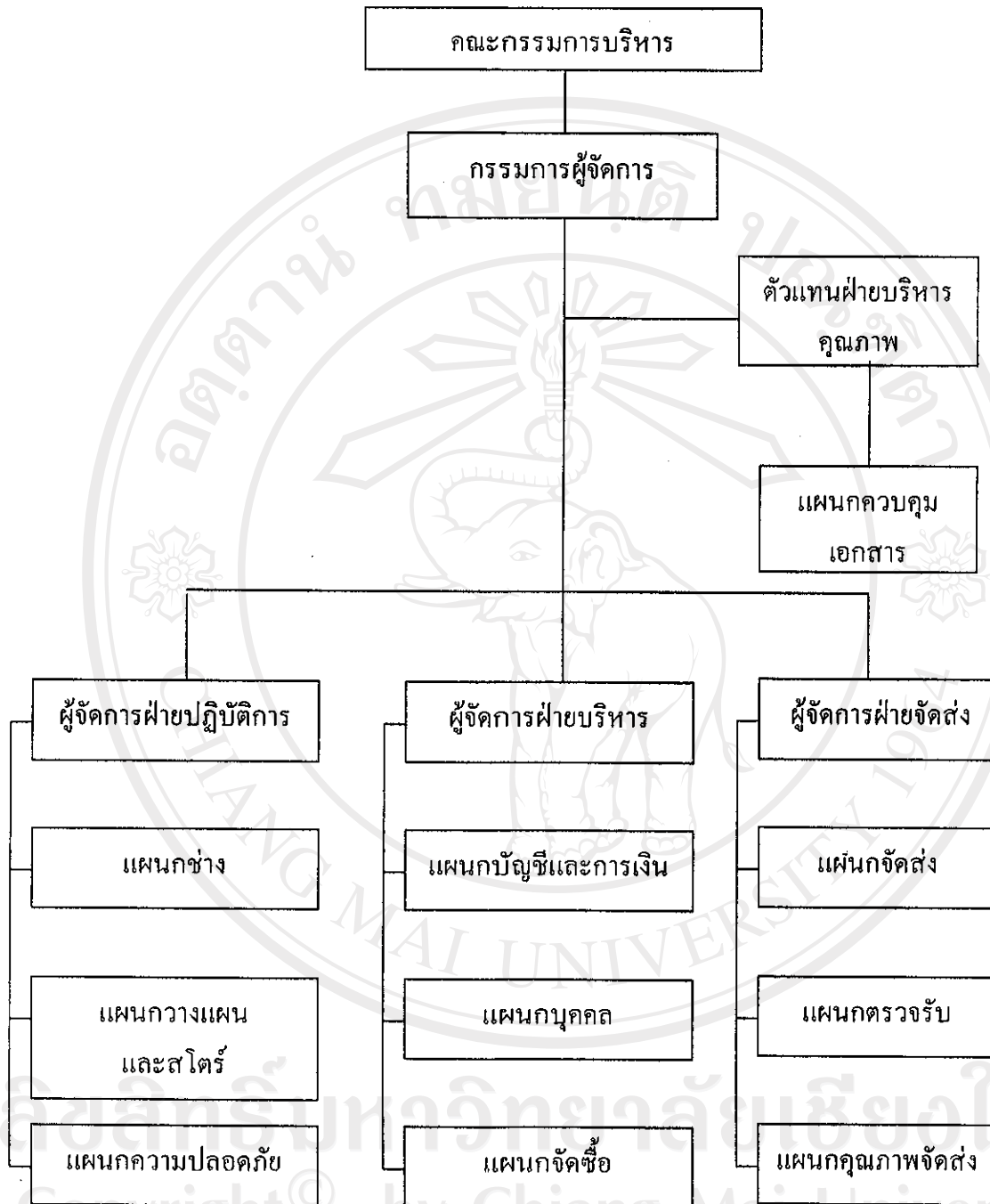
ประเด็น
1. กฎหมายเปลี่ยนแปลงนำหน้ารถบรรทุกใหม่ สามารถปรับปรุงรถเพิ่มรายได้
2. ขนส่งน้ำมันให้กับบริษัทน้ำมันชั้นนำที่มีสัญญาที่มั่นคง ทำให้บริษัทเป็นที่รู้จักในธุรกิจขนส่ง โดยจัดทำเว็บไซต์ (Web Site)

ภัยคุกคาม

ประเด็น
1. การแข่งขันสูงของกลุ่มแข่งขัน การวางแผนการขยายงานด้านการตลาดของการขนส่งน้ำมันทำได้ยากขึ้นอยู่กับ ปตท.
2. แรงกดดันจากลูกค้า การเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการบริหาร
3. อำนาจการต่อรองของ ปตท. จากสัญญางานเดิมระยะยาว เป็นสัญญางาน 3 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการดำเนินงาน บริษัท เมืองหลวงทราสปอร์ต จำกัด จังหวัดตาก



ระบบการบริหารคุณภาพ

ข้อกำหนดทั่วไป

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้จัดทำระบบคุณภาพไว้เป็นเอกสารและนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000

ระบบเอกสาร

ระบบเอกสารของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Policy and Quality Objective)
2. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
3. ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)
4. วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และเอกสารสนับสนุนต่างๆ (Supporting Document)
5. บันทึกคุณภาพ (Record)

คู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพของบริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้กำหนดขอบเขตการขอการรับรองตามระบบคุณภาพรวมถึง ข้อกำหนดที่ขอยกเว้นพร้อมทั้งเหตุผล โดยกำหนดถึงระเบียบปฏิบัติที่จัดทำขึ้นและอ้างอิงถึงข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO9001:2000 นอกจากนี้ยังแสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ของระบบคุณภาพด้วย

การควบคุมเอกสาร

เอกสารและบันทึกคุณภาพที่กำหนดขึ้นในระบบคุณภาพ ต้องถูกควบคุม โดยจะต้องมั่นใจว่า

- ต้องมีการอนุมัติก่อนนำไปใช้
- ต้องมีความทันสมัย โดยทบทวนและอนุมัติใช้ฉบับแก้ไขที่เป็นปัจจุบัน
- การเปลี่ยนแปลงต่างๆ และสถานะปัจจุบันของการแก้ไขถูกชี้บ่งอย่างชัดเจน
- เอกสารมีความพร้อมนำไปใช้ มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- เอกสารมีความชัดเจน อ่านง่าย
- มีการชี้บ่งเอกสารจากภายนอก และควบคุมการแจกจ่าย
- มีการป้องกันการใช้อเอกสารที่ยกเลิก หรือล้าสมัยแล้ว

การควบคุมบันทึกคุณภาพ

บันทึกคุณภาพเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความสอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ซึ่งต้องอ่านง่าย ชัดเจน เรียกใช้สะดวก โดยกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อชี้บ่ง จัดเก็บ ป้องกัน การสูญหาย ระยะเวลาการจัดเก็บและทำลาย

ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

1. ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารได้จัดทำหลักฐานที่แสดงถึง ความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพ ปรับปรุง ประสิทธิภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่องตามนโยบายคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรอย่างเพียงพอ ได้สื่อสารให้องค์กรเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านอกจากนี้ยังได้ดำเนินการ จัดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพโดยฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง

2. ความมุ่งมั่นในลูกค้า

ผู้บริหารได้ดำเนินการต่างๆ เพื่อทราบและกำหนดความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดำเนินการบริการโดยมุ่งหวังที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าและดำเนินการตรวจวัดความ พึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3. นโยบายคุณภาพ

คณะผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบรรลุถึงความพอใจของลูกค้า การให้บริการ ที่ประทับใจ เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลสำคัญที่สุดของเรา จึงได้กำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กร ไว้ว่า

“ขนส่งตรงเวลา พัฒนาเพื่อคุณภาพ ขับขี่ปลอดภัย มีน้ำใจเพื่อนร่วมทาง”

วัตถุประสงค์คุณภาพ

1. บริษัทฯ จะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. รถขนส่งน้ำมันทุกคันต้องรับน้ำมันที่คลังต้นทาง และขนส่งน้ำมันถึงคลังปลายทางตรงเวลา ทุกคัน

3. อุบัติเหตุขั้นร้ายแรงที่เกิดขึ้นกับรถขนส่งต้องไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี

4. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า ต้องได้เกินกว่าร้อยละ 85 ของการประเมินจากลูกค้าคณะ บริหารและบุคลากรของบริษัทขอแสดงความมุ่งมั่นที่จะบรรลุนโยบาย และวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังกล่าว โดยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกคน

การวางแผน

1. วัตถุประสงค์คุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายให้หน่วยงานแต่ละระดับองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานขึ้นภายใน โดยใช้นโยบายคุณภาพของบริษัท เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพนี้ซึ่งจะต้องบรรลุผลสำเร็จได้ และสามารถวัดผลได้ในเชิงรูปธรรม มีการตรวจวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. การวางแผนระบบคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการวางแผนระบบคุณภาพ โดยกำหนดกระบวนการมาตรฐานเพื่อบรรลุข้อกำหนด และวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น นอกจากนั้นยังต้องมั่นใจว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆเกี่ยวกับระบบคุณภาพจะต้องดำเนินการรักษาระบบคุณภาพให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการวางแผนระบบคุณภาพ โดยจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ

3. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

3.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ผู้บริหารบริษัทฯ จะต้องกำหนดโครงสร้างองค์กร (Organization Chart) และคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) ไว้อย่างชัดเจนในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

3.2 ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative: QMR) บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด แต่งตั้งหนึ่งในผู้บริหารเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR: Quality Management Representative) เพื่อดูแลรักษาระบบคุณภาพทั้งหมดของบริษัทฯ

3.3 สื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการสื่อสารภายในทั้ง การประกาศติดบอร์ดการใช้บันทึกภายใน การประชุมพนักงาน การจัดกล่องรับความคิดเห็น การประชุมพนักงาน การประชุมหัวหน้างานต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ เช่น ผลการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผลจากการตรวจวัดวิเคราะห์ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลจากการตรวจวัดกระบวนการ ผลจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผลตอบรับจากลูกค้า เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้ทราบโดยทั่วกัน

4. การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดระยะเวลาในการทบทวนระบบคุณภาพไว้อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง เพื่อทบทวนถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และพัฒนาระบบ รวมถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบคุณภาพ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ

5. ข้อมูลในการทบทวน

- 5.1 ผลจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 5.2 ผลตอบรับจากลูกค้า ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนต่างๆ
- 5.3 ประสิทธิภาพของระบบ รวมถึงผลจากการตรวจวัด วิเคราะห์วัตถุประสงค์คุณภาพ
- 5.4 ผลจากการปฏิบัติการแก้ไข และการป้องกัน
- 5.5 ติดตามผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหารครั้งก่อน
- 5.6 การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพ
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

6. ผลการประชุมทบทวน

ผลการประชุมแต่ละครั้ง จะต้องมามีมติในการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ และกระบวนการต่างๆ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็น

การบริหารทรัพยากร

1. การจัดหาทรัพยากร

ผู้บริหารได้กำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดหาบุคลากร อาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไว้อย่างพอเพียงกับการใช้งานอยู่ตลอดเวลา

2. ทรัพยากรบุคคล

บุคลากรที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ จะต้องมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้กำหนดคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคลากรที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการไว้ในใบแสดงลักษณะงาน หากบริษัทฯ ไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าว จะต้องดำเนินการจัดการฝึกอบรมให้จนสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้

เมื่อบุคลากรผ่านการฝึกอบรม จะต้องประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมด้วย นอกจากนี้จะต้องมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนตระหนักว่า งานที่รับผิดชอบสำคัญอย่างไรกับระบบคุณภาพ และพวกเขามีส่วนช่วยอย่างไรให้องค์กรบรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนด ทั้งนี้จะจัดเก็บบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากรไว้ด้วย

3. โครงสร้างพื้นฐาน

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้กำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็น เช่น อาคาร สถานที่ทำงานและบริเวณโดยรอบ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงการบริการสนับสนุนระบบคุณภาพ เช่น การสื่อสาร และการขนส่ง

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมการปฏิบัติงานของพนักงาน

การบริการ

1. การวางแผนการบริการ

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้พัฒนากระบวนการบริการเป็นขั้นตอนมาตรฐาน โดยคำนึงถึงข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ และจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อการบริการ กำหนดเกณฑ์ในการทบทวน ติดตาม ทวนสอบ และรับรอง ตลอดจนจัดทำบันทึกผลการทวนสอบว่าการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่

2. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้พิจารณาข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งได้มาจากความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ต้องจัดหาให้ลูกค้า ข้อกำหนดหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นเอง

2.2 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด จะต้องมั่นใจว่าได้ ทำการทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าก่อนทุกครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของทั้งสองฝ่าย ก่อนที่จะตกลงให้บริการและมั่นใจว่ามีการระบุความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วนในสัญญา หรือคำสั่งต่างๆ ของลูกค้า

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงที่ทำไว้ จะต้องมีการบันทึกแก้ไขเปลี่ยนแปลงรับทราบ และยินยอมเปลี่ยนแปลงร่วมกันทั้งสองฝ่าย และต้องแจ้งให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบที่สำคัญจะต้องมั่นใจว่าสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ ผลจากการทบทวนข้อตกลงนี้ จะต้องถูกบันทึก และเก็บรักษาไว้

2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้กำหนดให้มีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ สัญญา หรือคำสั่ง ผลตอบรับ รวมถึงข้อร้องเรียนต่างๆ และผลจากการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเหล่านั้น

3. การจัดซื้อ

3.1 กระบวนการจัดซื้อ

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด ได้จัดสร้างกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้สินค้าที่สอดคล้องตามข้อกำหนด โดยการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความสามารถในการจัดส่งสินค้า ทั้งนี้จะต้องทำการขึ้นทะเบียนผู้ขายไว้ในทะเบียนรายชื่อผู้ขาย (Approved Vender List)

3.2 ข้อมูลในการจัดซื้อ

บริษัทฯ ได้จัดทำข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจนทุกครั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจก่อนดำเนินการติดต่อผู้ขาย

3.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

ทุกครั้งที่มีการตรวจรับสินค้าบริษัทฯ จะทำการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าได้สินค้าถูกต้องตรงตามมาตรฐานในรายการที่สั่งซื้อ

3.4 การควบคุมการให้บริการ

บริษัทฯ ควบคุมกระบวนการให้บริการ โดยจัดให้มีข้อมูลอธิบายถึงวิธีการปฏิบัติที่จำเป็นอย่างเพียงพอ ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม และดำเนินการตรวจติดตาม ใช้อุปกรณ์ตรวจวัดวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพในแต่ละขั้นตอนก่อนการส่งมอบ

4. การรับรองกระบวนการในการดำเนินงานบริการ

ขั้นตอนการรับน้ำมันจากคลังน้ำมันต้นทางและส่งน้ำมันที่คลังน้ำมันปลายทาง เป็นขั้นตอนพิเศษที่ปฏิบัติโดยพนักงานขับรถซึ่งทางบริษัทฯ ได้ทำการการเฝ้าดูและยืนยันกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจถึงความสามารถของกระบวนการ มีการดำเนินการดังนี้

- การยืนยันถึงความสามารถของกระบวนการตามเกณฑ์ที่กำหนด
- การยืนยันถึงความสามารถของพนักงานขับรถ โดยพนักงานขับรถทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมและรับรองจาก ปตท. ก่อนการปฏิบัติงานจริง
- การจัดให้มีการปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
- การจัดให้มีบันทึกคุณภาพ

5. การซึบงและสอบกลับได้

บริษัท เมืองหลวงทรานสปอร์ต จำกัด จะทำการซึบงเกี่ยวกับการให้บริการทุกขั้นตอน ซึ่งรายละเอียดของการสอบกลับผู้รับผิดชอบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีการกำหนดไว้ ในระเบียบปฏิบัติ

6. ทรัพย์สินของลูกค้า

ทรัพย์สินต่างๆของลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดูแลรักษาอย่างดี บริษัทฯ จะทำการซึบงว่าเป็นของผู้ใดและต้องทำการตรวจสอบป้องกันไม่ให้เกิดการสูญหายเสื่อมสภาพ กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกค้าจะต้องทำการบันทึกและแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที

7. การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ จะทำการถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน มีการซึบง จัดเก็บและป้องกันการเสื่อมสภาพก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

8. การควบคุมเครื่องมือตรวจวัด

บริษัทฯ จะทำการควบคุมเครื่องมือตรวจวัดให้สามารถสอบกลับได้ถึงมาตรฐานการตรวจวัด ทำการป้องกันการปรับแต่ง ป้องกันความเสียหายและจัดเก็บบันทึกผลการสอบเทียบเครื่องมือ

9. การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง

บริษัทฯ ได้วางแผนดำเนินการตรวจติดตาม ตรวจวัด และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องตามระบบคุณภาพ และการพัฒนาประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้วิธีการต่างๆ รวมถึงเทคนิคทางสถิติ

10. การตรวจวัดและการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้า โดยวิธีการจัดส่งแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง

11. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยจัดทำแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในประจำปี และคำนึงถึงความสำคัญของผลจากการตรวจติดตามครั้งที่ผ่านมา

ผู้ตรวจติดตามจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และไม่ตรวจหน่วยงานของตนเอง การตรวจติดตามทุกครั้ง จะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจติดตาม นอกจากนั้นระยะเวลาการแก้ไขข้อบกพร่องจะต้องเหมาะสม และการแก้ไขปัญหาจะต้องวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาทุกครั้ง

12. การเฝ้าติดตามและวัดผลกระบวนการ

บริษัทฯ ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการในระบบคุณภาพ เพื่อบรรลุแผนที่วางไว้ หากไม่บรรลุผลจะต้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

13. การเฝ้าติดตามและวัดผลการให้บริการ

บริษัทฯ เฝ้าติดตามและวัดผลการให้บริการ เพื่อทวนสอบว่าตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ การทวนสอบนี้จะอยู่ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการตามแผนที่วางไว้ หลักฐานต่างๆ ที่แสดงว่าการให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับ

14. การควบคุมการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

บริษัทฯ ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการควบคุมการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อเกิดการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว จะต้องมีการแก้ไขและป้องกัน ดังนี้

14.1 แก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหานั้น โดยต้องวิเคราะห์หาสาเหตุทุกครั้ง

14.2 อนุมัติการใช้ ปลดผ่าน หรือยอมรับภายใต้เงื่อนไขโดยผู้มีอำนาจ หรือลูกค้า

14.3 คัดแยกเพื่อป้องกันการนำไปใช้ หรือส่งมอบให้ลูกค้า

15. การวิเคราะห์ข้อมูล

บริษัทฯ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผล เพื่อแสดงถึงความมีประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ และเพื่อประเมินถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยข้อมูลที่วิเคราะห์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ

15.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

15.2 ความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

15.3 คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและการบริการรวมถึงโอกาสในการ

ปฏิบัติการป้องกันผู้ขายสินค้า หรือผู้รับจ้าง

16. การปรับปรุง

16.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไข การปฏิบัติการป้องกันและการทบทวนของฝ่ายบริหาร

16.2 การปฏิบัติการแก้ไข

บริษัทฯ ได้กำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก โดยต้องดำเนินการทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ระบุสาเหตุ ประเมินผลการดำเนินงาน

แนวทางแก้ไข ดำเนินการแก้ไข บันทึกผล และทวนสอบวิธีการแก้ไขว่ามีประสิทธิผลเพียงใด

16.3 การปฏิบัติการป้องกัน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการกำจัดสาเหตุของปัญหา สิ่งที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้น โดยระบุสิ่งที่มีแนวโน้มจะเป็นปัญหา ประเมินแนวทางป้องกัน ดำเนินการป้องกันปัญหา บันทึกผลการป้องกันและทวนสอบวิธีการป้องกันว่ามีประสิทธิผลเพียงใด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved