

บทที่ 2

บริษัทตัวอย่าง

การจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันของบริษัทตัวอย่าง

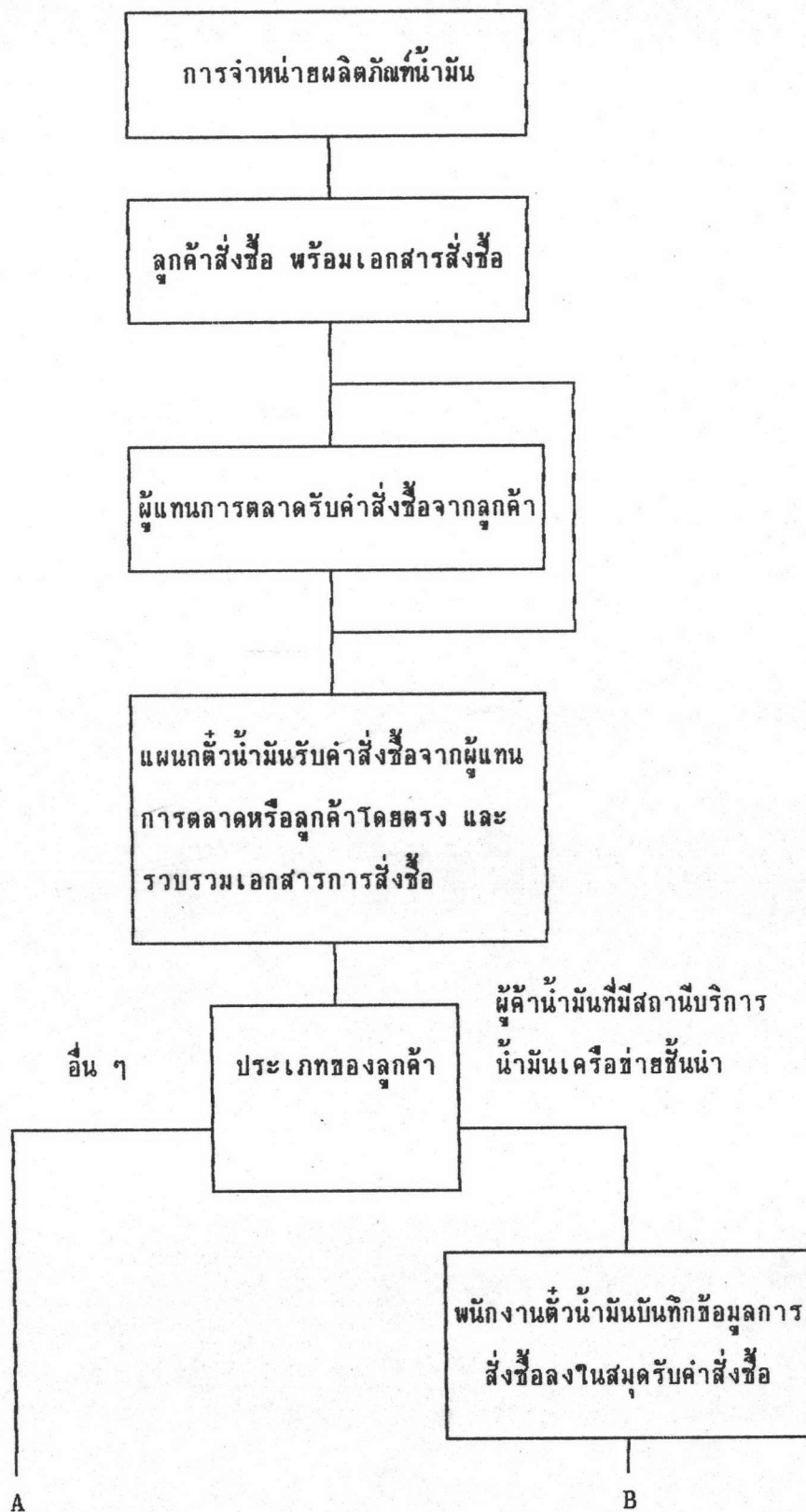
บริษัทตัวอย่างที่ทำการศึกษาลดและจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันให้กับลูกค้าต่างๆ ทั้งผู้ค้ารายใหญ่ ผู้ค้ารายย่อย ตลอดจนผู้บริโภคในภาคขนส่ง ภาคอุตสาหกรรม เป็นต้น โดยแยกลักษณะการจำหน่ายออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทค้าส่ง (Wholesale) ประเภทค้าปลีก (Retail) และประเภทค้าอุตสาหกรรม (Industrial Sale)

1. ประเภทค้าส่ง (Wholesale) จะเป็นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันรวมกันในปริมาณอย่างน้อย 10,000 ลิตรต่อรถบรรทุกน้ำมัน 1 คัน ให้กับลูกค้าซึ่งจะต้องมารับน้ำมันจากคลังน้ำมันของบริษัทตัวอย่างเอง หรือผู้ค้าน้ำมันซึ่งมีสถานีบริการน้ำมันเครือข่ายขึ้นนำและใช้ตราของตนเอง (ในกรณีนี้บริษัทตัวอย่างจะทำการจัดส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันให้ลูกค้าด้วย)

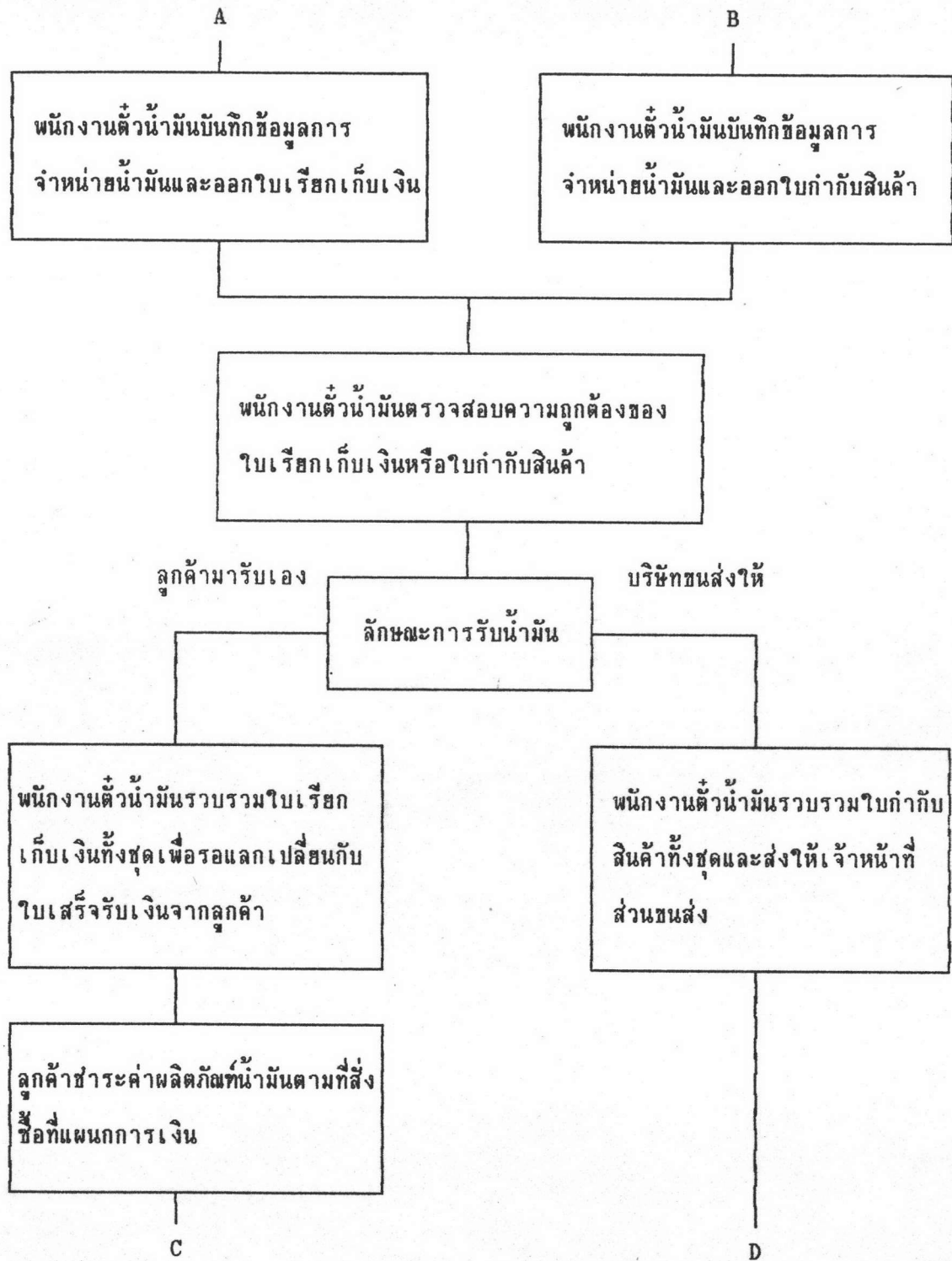
2. ประเภทค้าปลีก (Retail) จะเป็นการจำหน่ายให้กับสถานีบริการน้ำมันของบริษัทตัวอย่างเองและผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างจากการขายประเภทค้าส่งทั้งในเรื่องเงื่อนไขราคาและการชำระเงิน บริษัทตัวอย่างจะทำการจัดส่งน้ำมันให้หรือลูกค้าจะนำรถมารับน้ำมันเองก็ได้

3. ประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Sale) จะเป็นการจำหน่ายโดยตรงให้กับโรงงานอุตสาหกรรม ในกรณีนี้บริษัทตัวอย่างจะทำการจัดส่งน้ำมันให้ หรือลูกค้าจะนำรถมารับน้ำมันเองก็ได้

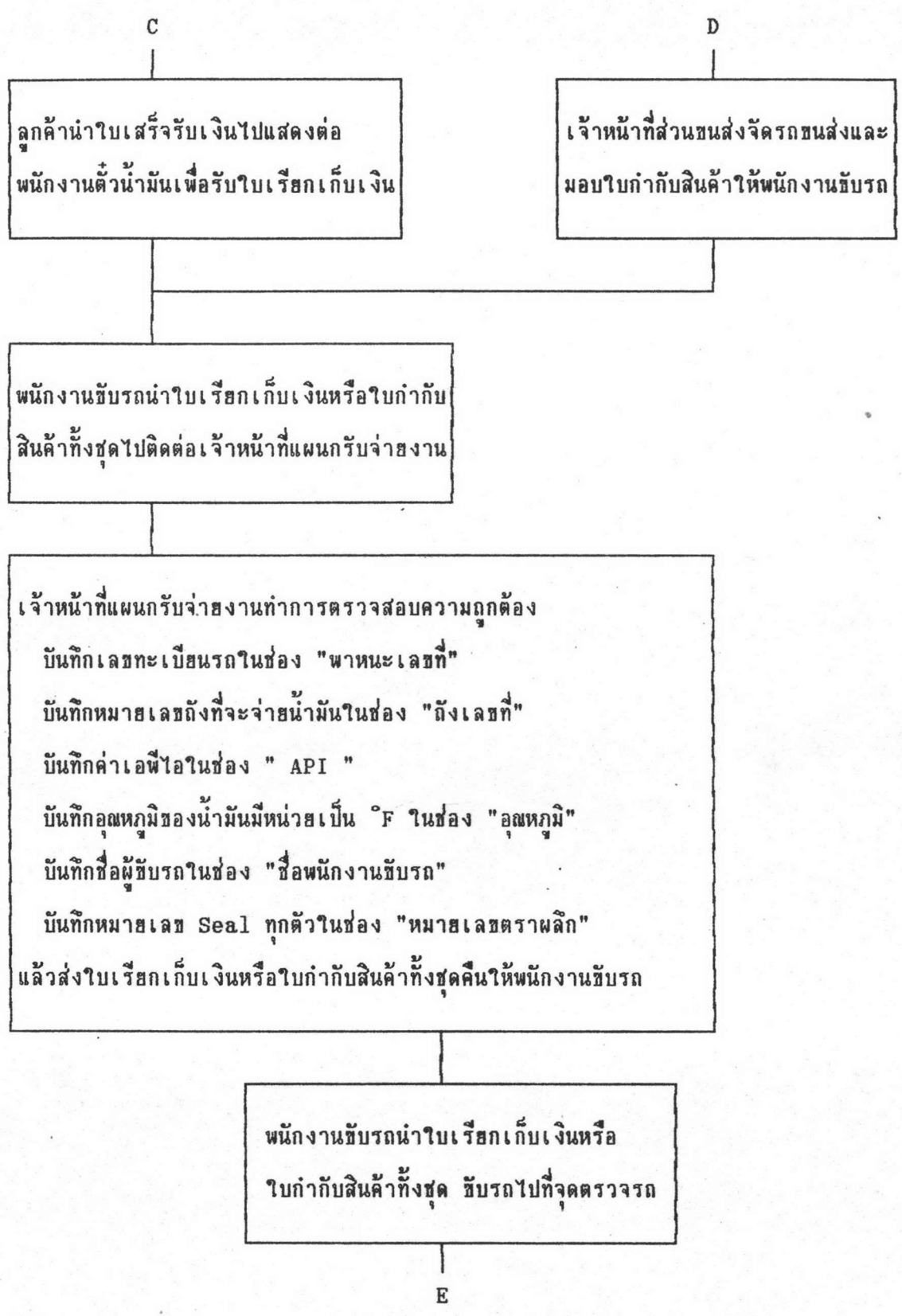
การจำหน่ายน้ำมันของบริษัททั้ง 3 ประเภทข้างต้นนั้น มีขั้นตอนการปฏิบัติสรุปได้ดังรูปที่ 2.1 โดยมีรายละเอียดเริ่มตั้งแต่ การสั่งซื้อน้ำมัน การจ่ายผลิตภัณฑ์ การขนส่งและการตรวจรับน้ำมัน ดังต่อไปนี้



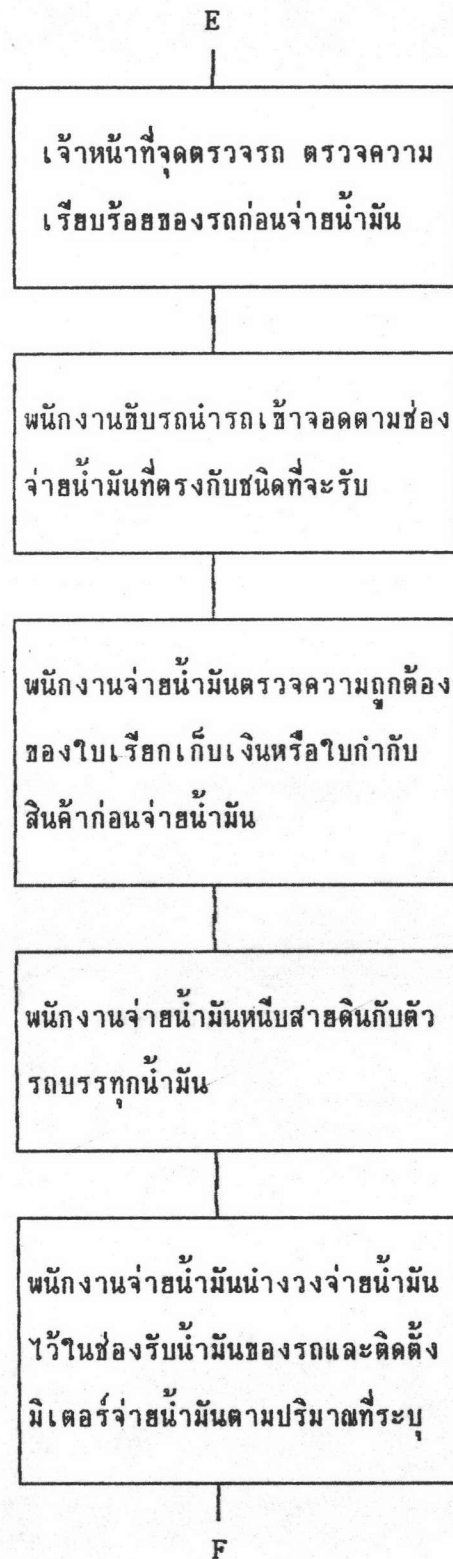
รูปที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณ์ที่น้ำมัน



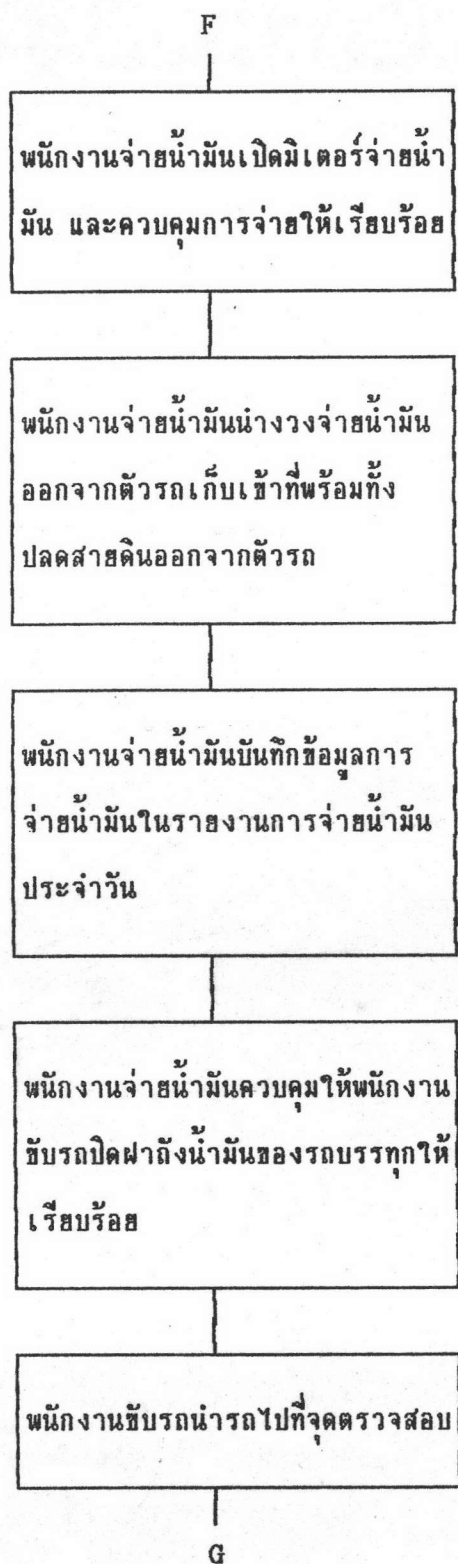
รูปที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน(ต่อ)



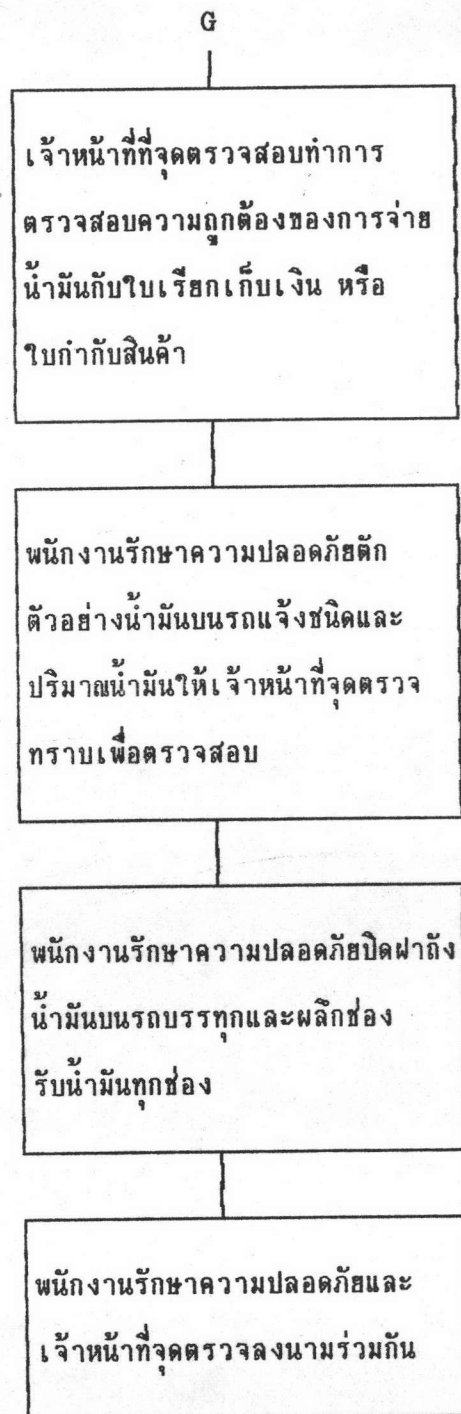
รูปที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนปฏิบัติการในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน (ต่อ)



รูปที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน(ต่อ)



รูปที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน (ต่อ)



รูปที่ 2.1 แผนผังขั้นตอนปฏิบัติในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน (ต่อ)

การสั่งซื้อ

การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์น้ำมันจากบริษัทตัวอย่าง ลูกค้าจะต้องติดต่อผู้แทนการตลาดเพื่อเปิดบัญชีเสียก่อน หลังจากนั้นลูกค้าอาจจะติดต่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์น้ำมันจากแผนกน้ำมันโดยตรงก็ได้ โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์น้ำมันด้วยวิธีทางโทรสารหรือโทรศัพท์

การจ่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน

1. ประเภทของลูกค้า

การจ่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันภายหลังจากที่ลูกค้าสั่งซื้อแล้วมีขั้นตอนการจ่ายน้ำมันแยกตามลักษณะการจ่ายน้ำมันออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1.1 ลูกค้ามารับผลิตภัณฑ์น้ำมันเอง ลูกค้าในลักษณะนี้ ได้แก่ ลูกค้าย่อยทั่วไป
- 1.2 ลูกค้าที่บริษัททำการขนส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันให้ลูกค้าในลักษณะนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่เป็นผู้ค้าน้ำมันที่มีเครือข่ายสถานีบริการน้ำมันชั้นนำและสถานีบริการน้ำมันของบริษัทตัวอย่างเอง ซึ่งบริษัทตัวอย่างจะจัดรถขนส่งน้ำมันไปส่งให้ยังสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ

2. ขั้นตอนการจ่ายน้ำมัน

ในส่วนรายละเอียดลำดับขั้นตอนการจ่ายน้ำมันแต่ละประเภทดังกล่าวข้างต้นมีดังนี้

2.1 เมื่อได้รับคำสั่งซื้อของลูกค้าแล้วจะจัดทำใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ซึ่งมีข้อมูลของลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้า บัญชีลูกค้า ที่อยู่ วันที่ ชนิดของผลิตภัณฑ์น้ำมัน และปริมาณ เป็นต้น แล้วส่งให้แผนกตัวน้ำมันต่อไป

2.2 แผนกตัวน้ำมันเมื่อได้รับใบสั่งซื้อ พนักงานตัวน้ำมันจะบันทึกข้อมูลการสั่งซื้อน้ำมันลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์ใบเรียกเก็บเงิน (Invoice) และใบกำกับสินค้า (Delivery Order) สำหรับลูกค้าที่มารับผลิตภัณฑ์น้ำมันเองและลูกค้าที่บริษัทจัดส่งให้ตามลำดับ

2.3 พนักงานตัวน้ำมันจะรวบรวมใบเรียกเก็บเงินไว้ เพื่อรอให้ลูกค้ามาชำระค่าผลิตภัณฑ์น้ำมันที่เจ้าหน้าที่การเงินแล้วนำใบเสร็จรับเงินมาแสดง เพื่อรับใบเรียกเก็บเงินไปใช้เป็นเอกสารการรับน้ำมันต่อไป ส่วนใบกำกับสินค้าพนักงานตัวน้ำมันจะรวบรวมส่งให้เจ้าหน้าที่ส่วนขนส่งเพื่อจัดรถบรรทุกรับน้ำมันต่อไป

2.4 ในส่วนการรับน้ำมันเมื่อพนักงานขับรถของลูกค้านำรถมารับเงินหรือพนักงานขับรถของบริษัทตัวอย่างได้รับใบกำกับสินค้าจะต้องนำเอกสารไปติดต่อเจ้าหน้าที่รับจ่ายน้ำมันของส่วนขนส่ง เพื่อทำการบันทึกอุณหภูมิของน้ำมันมีหน่วยเป็นองศาฟาเรนไฮต์ ค่า "API" และบันทึกหมายเลขตราผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับผลิตภัณฑ์รับน้ำมันทุกช่องภายหลังจ่ายน้ำมันแล้วในช่อง "หมายเลขตราผลิตภัณฑ์" (Seal No.) จากนั้นพนักงานขับรถนำรถไปที่จุดตรวจรถ

2.5 เจ้าหน้าที่จุดตรวจรถรับใบเรียกเก็บเงินหรือใบกำกับสินค้า จากพนักงานขับรถเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนจ่ายผลิตภัณฑ์น้ำมัน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบสภาพความพร้อมของรถบรรทุกก่อนจ่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันด้วยการเปิดวาล์วข้างรถบรรทุกน้ำมันทุกช่อง เพื่อตรวจสอบดูไม่ให้มีน้ำมันเก่าเหลือตกค้างในรถ แล้วปิดวาล์วกลับคืนให้เรียบร้อยจึงจะทำการจัดรถบรรทุกเข้าไปจอดตามช่องจ่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันตามชนิดที่ระบุไว้ในเอกสาร

2.6 เมื่อพนักงานขับรถนำรถบรรทุกเข้าไปจอดเทียบช่องจ่ายน้ำมันเรียบร้อยแล้ว พนักงานจ่ายน้ำมันจะตรวจสอบความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน หรือใบกำกับสินค้าอีกครั้งโดยเฉพาะอย่างยิ่งชนิดและปริมาณของผลิตภัณฑ์น้ำมันที่จะทำการจ่าย เมื่อเอกสารถูกต้องเรียบร้อย พนักงานจ่ายน้ำมันจะนำสายดินหนีบกับตัวรถเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดไฟฟ้าสถิตขณะที่กำลังจ่ายน้ำมัน จากนั้นจึงจะนำวงจ่ายน้ำมันสอดเข้าไปในช่องรับน้ำมันของรถบรรทุก แล้วทำการตั้งมิเตอร์เพื่อกำหนดปริมาณน้ำมันที่ต้องการจ่ายตามเอกสารที่ระบุก่อนทำการจ่ายน้ำมัน เมื่อน้ำมันได้รับการจ่ายเรียบร้อยแล้วซึ่งสังเกตได้จากมิเตอร์หยุดเดินเครื่อง พนักงานจ่ายน้ำมันจะนำวงจ่ายน้ำมันออกจากรถ เก็บวงเข้าที่เดิมแล้วจึงปลดสายดินออกจากตัวรถบรรทุกน้ำมัน ถ้าขับให้พนักงานขับรถปิดฝาช่องรับน้ำมันของรถทุกช่อง และตรวจความพร้อมเรียบร้อยก่อนนำรถออกไปจากจุดจ่ายน้ำมัน

2.7 เมื่อพนักงานขับรถได้รับการจ่ายน้ำมันเรียบร้อยแล้ว จะนำรถไปที่จุดตรวจสอบ เพื่อตรวจความพร้อมเรียบร้อยของการจ่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันก่อนออกจากคลังน้ำมัน พนักงานรักษาความปลอดภัยจะทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่จุดตรวจสอบ โดยตักตัวอย่างน้ำมันบนรถขนส่งเพื่อตรวจสอบชนิดแล้วแจ้งชนิด และปริมาณของน้ำมันบนรถบรรทุกให้ตรงกับใบเรียกเก็บเงินหรือใบกำกับสินค้า เมื่อถูกต้องเรียบร้อยพนักงานรักษาความปลอดภัยจะตราผลิตภัณฑ์รับน้ำมันทุกช่องรวมทั้งวาล์วข้างรถ แล้วลงนามร่วมกับเจ้าหน้าที่จุดตรวจสอบต่อไป

การขนส่งและการตรวจรับน้ำมัน

เมื่อพนักงานขับรถของบริษัทตัวอย่างนำรถบรรทุกผลิตภัณฑ์น้ำมันออกจากคลังน้ำมัน จะนำรถเดินทางไปยังปลายทางหรือสถานที่ลูกค้าต้องการให้นำไปส่งซึ่งได้ระบุไว้ในใบกำกับสินค้าโดยตรงทันที และเมื่อรถน้ำมันเข้าสู่บริเวณท่อดลงน้ำมันเรียบร้อยแล้วขั้นตอนต่อไปเป็นการตรวจเช็คว่ารถน้ำมันคันดังกล่าว ออกจากคลังจ่ายน้ำมันถึงเวลาใดสมควรกับการเดินทางมาถึงสถานีบริการน้ำมันหรือไม่ มีสาเหตุใดในการมาล่าช้า

1. ตรวจสอบเลขทะเบียนรถ ชื่อลูกค้า สถานที่นำส่ง ชนิดและปริมาณของผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับที่ระบุในใบเรียกเก็บเงิน
2. ตรวจสอบตราผลิตภัณฑ์ว่าอยู่ในสภาพเรียบร้อย ไม่มีรอยต่อ หย่อน หรือชำรุด และมีหมายเลขตรงกับที่ระบุในใบเรียกเก็บเงิน
3. ตรวจสอบระดับน้ำมันที่แป้นโดยใช้นิ้ววัดวัดระยะจากปากถังถึงถังหลังแป้น เปรียบเทียบกับตัวเลขที่ระบุไว้ข้างรถซึ่งจัดทำโดยหน่วยตรวจสอบปริมาณของบริษัท น้ำมันควรแตะแป้น
4. ตรวจวัดน้ำซึ่งอาจปนมากับน้ำมันโดยใช้น้ำยาดำน้ำตรวจสอบ ถ้ามีสีแดงแสดงว่ามีน้ำปน
5. ตักน้ำมันจากด้านบนของถังทุกช่องไปวัดค่า "API" เพื่อตรวจสอบคุณภาพน้ำมันให้ตรงกับที่ระบุไว้ในใบเรียกเก็บเงิน
6. ดูแลการต่อท่อดลงน้ำมันเข้ากับที่รับ และเปิดวาล์วพวงมาลัยให้ถูกต้องตามชนิดของน้ำมันเพื่อป้องกันการลงน้ำมันผิดแล้วจึงลงน้ำมันตามลำดับดังนี้ เบนซินพิเศษ เบนซินธรรมดา โซล่า เพื่อป้องกันการปะปนของน้ำมันแต่ละชนิด

ข้อจำกัดทางนโยบายการจัดส่งของบริษัท และปัญหา

เมื่อลูกค้าที่บริษัททำการขนส่งน้ำมันให้ส่งจองน้ำมันเข้ามา แผนกตัวน้ำมันจะรวบรวมรายชื่อลูกค้า สถานที่จัดส่ง ปริมาณและชนิดของน้ำมันส่งมาที่หน่วยรับ-จ่ายงาน ฝ่ายขนส่ง 2 ช่วงเวลา คือ เวลา 12.00 น.และเวลา 15.00 น. เพื่อวางแผนการจัดส่งให้ สำหรับลูกค้าที่ส่งน้ำมันก่อนเวลา 12.00 น.บริษัทจะพยายามจัดส่งให้ลูกค้าทันภายในวันนั้นแต่ถ้าลูกค้าสั่งน้ำมัน

หลังจากเวลา 12.00 น. อาจจะได้รับน้ำมันในวันนั้นหรือในวันรุ่งขึ้น หน่วยรับ-จ่ายน้ำมันจะจัดทำตารางขนส่งน้ำมันให้ลูกค้าโดยตรวจสอบ สถานที่ลูกค้า ปริมาณน้ำมัน รถขนส่งที่มีอยู่ และข้อจำกัดต่างๆให้สอดคล้องกัน เช่น ลูกค้าในกรุงเทพฯ จะต้องพิจารณาช่วงเวลาจำกัดไม่ให้รถขนส่งน้ำมันวิ่งผ่านในถนนบางสาย

สำหรับลูกค้าที่นำรถขนส่งมารับน้ำมันเองจะไม่นำมาพิจารณา เนื่องจากลูกค้าสามารถรับน้ำมันจากคลังน้ำมันได้ทันทีเท่าปริมาณน้ำมันที่ต้องการ และการขนส่งลูกค้าจะดำเนินการเอง โดยที่บริษัทไม่ต้องรับผิดชอบ

1. ข้อจำกัดนโยบายการจัดส่งของบริษัทตัวอย่าง

การจัดตารางขนส่งน้ำมันจะใช้เกณฑ์การตัดสินใจของพนักงานที่มีความชำนาญในเส้นทางเป็นผู้จัดทำตารางจัดส่งให้ และมีข้อจำกัดต่างๆ ที่นำมาพิจารณา ดังนี้

1.1 นโยบายของบริษัทจำกัดให้ลูกค้าสั่งน้ำมันให้เต็มเที่ยวรถเท่านั้น เช่น 12,000 ลิตร ต่อ 1 เที่ยว หรือ 16,000 ลิตรต่อ 1 เที่ยว ถ้าหากลูกค้าสั่งน้ำมันไม่เต็มเที่ยวค่าขนส่งที่คิดจะคิดที่ปริมาณบรรทุก 12,000 ลิตร

1.2 รถขนส่งน้ำมันของบริษัทมีทั้งของบริษัทเองและของผู้รับเหมา และรถขนส่งแต่ละคันมีปริมาณการบรรทุกไม่เท่ากัน ในรถขนส่งแต่ละคันจะมีจำนวนช่องและขนาดบรรทุกไม่เท่ากัน (รูปที่ 2.2) มีทั้งหมด 3 ขนาดดังนี้

1.2.1 รถพ่วงขนาด 32,000 ลิตรมี 10 ช่องเป็นช่องขนาด 3,000 ลิตร จำนวน 8 ช่อง ขนาด 4,000 ลิตร จำนวน 2 ช่อง

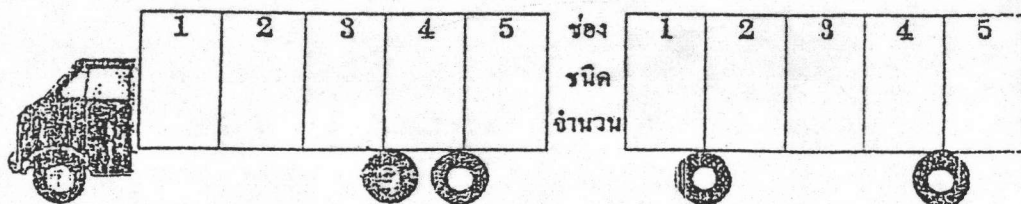
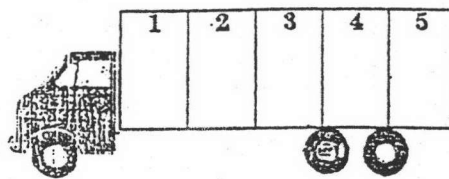
1.2.2 รถขนส่งขนาด 16,000 ลิตรมี 5 ช่องเป็นช่องขนาด 3,000 ลิตรจำนวน 4 ช่อง ขนาด 4,000 ลิตรจำนวน 1 ช่อง

1.2.3 รถขนส่งขนาด 12,000 ลิตรมี 3 ช่องเป็นช่องขนาด 4,000 ลิตร ทั้ง 3 ช่อง

2. ปัญหาที่เกิดจากนโยบายการขนส่งของบริษัทตัวอย่าง

จากวิธีการปฏิบัติของบริษัทและข้อจำกัดต่างๆ ในบางครั้งมีความไม่เหมาะสมขึ้นได้ดังนี้

2.1 ไม่สามารถกำหนดวิธีการจัดเส้นทางให้เป็นมาตรฐานได้ เนื่องจากเกณฑ์ในการตัดสินใจของพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่สามารถควบคุมประสิทธิภาพของการ



รูปที่ 2.2 รูปรถขนส่งแสดงช่องภายในรถขนส่ง

จัดเส้นทางเดินรถได้

2.2 ถ้าบริษัทมีจำนวนสถานีบริการน้ำมันมากขึ้น การจัดเส้นทางของพนักงานจะสับสนและผิดพลาดได้ง่าย และต้องใช้เวลาในการจัดมากขึ้นเรื่อยๆ

2.3 นโยบายการจัดส่งน้ำมันเต็มเที่ยวรถขนส่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาที่สถานีบริการน้ำมันบางแห่งที่มียอดขายไม่มากนัก ทำให้มีน้ำมันคงคลังอยู่ปริมาณมาก ก่อให้ต้นทุนน้ำมันสูงขึ้นได้ และไม่สะดวกคล่องตัวในการส่งน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันนั้นๆ

2.4 รถพ่วงสามารถบรรทุกได้เป็น 2 เท่าของรถปกติ และภายในรถบรรทุกมีช่องน้ำมันแยกจากรถธรรมดา ถ้าหากจะนำรถพ่วงไปจัดส่งให้สถานีบริการน้ำมันที่อยู่ใกล้กันได้ จะทำให้ช่วยในการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งของบริษัทตัวอย่างลงได้

จากลักษณะวิธีการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น วิทยาลัยพณิชยการบึงจะมุ่งศึกษาหาแนวทางและวิธีการจัดเส้นทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้