

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก

โครงสร้างของบริษัท สมายล์ โลจิสติกส์

วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนาบริการ ของบริษัท สมายล์ โลจิสติกส์ ให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและสามารถเป็นผู้นำในตลาดธุรกิจขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ในเขตภาคตะวันออก โดยมุ่งหวังที่จะเป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้าตลอดไป

พันธกิจ

ให้บริการการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ ด้วยบริการที่ราคาที่เหมาะสม และการสร้างความเป็นระเบียบวินัยในการขนส่งเพื่อให้มีการขนส่งที่ตรงตามเวลา อย่างที่ลูกค้าพึงพอใจ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน

ให้บริการด้านการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ให้ลูกค้าเกิดความพอใจในบริการสูงสุด

เป้าหมายของบริษัท

1. สร้างแบรนด์ สมายล์ โลจิสติกส์ ให้เป็นที่ยอมรับและจดจำในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ในเขตภาคตะวันออกและพื้นที่ใกล้เคียง
2. เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าในกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ให้ได้รับการบริการที่แตกต่าง
3. มีส่วนแบ่งตลาดธุรกิจการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ในเขตภาคตะวันออก 2% ในปีแรก และเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5% ในแต่ละปีถัดไป
4. ใช้ระยะเวลา 2 ปีในการคืนทุน

ภาพรวมบริษัท

สถานภาพทางกฎหมายของบริษัท

บริษัทจดทะเบียนในนาม สมายล์ โลจิสติกส์ ตามกฎหมายบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียน 2,000,000 บาท เพื่อประกอบธุรกิจประเภทการให้บริการบริหารจัดการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ในเขตภาคตะวันออก โดยมีที่ตั้งเลขที่ 16/259 ม.9 ต.ทุ่งสุขลา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230 เบอร์โทรศัพท์ 0 38385 533-5 เบอร์โทรสาร 0 38385 536-7 เว็บไซต์ www.smilelogistics.com โดยมีพนักงานปฏิบัติงานในบริษัทจำนวน 12 คน ผู้จัดการ 1 คน หัวหน้าฝ่ายบัญชี 1 คน

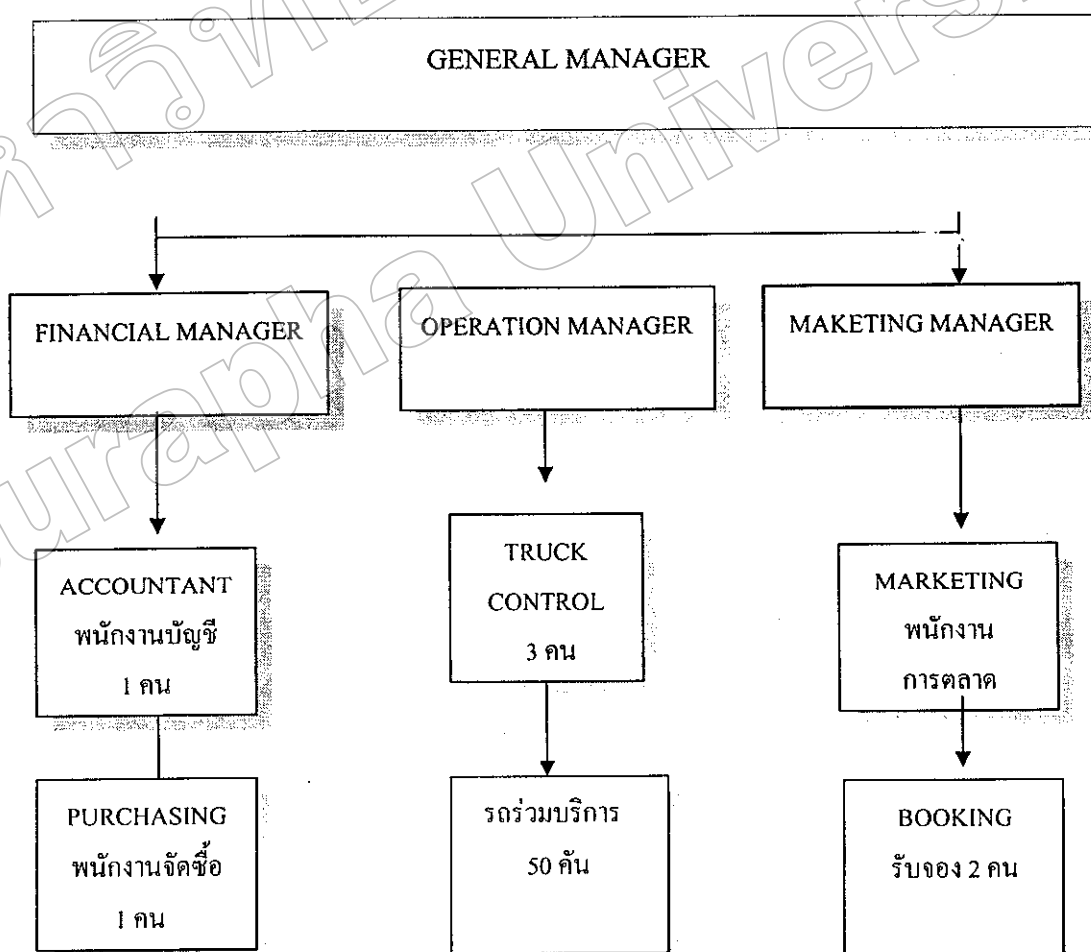
พนักงานบัญชี 1 คน พนักงาน หัวหน้าฝ่าย ปฏิบัติ 1 คน ฝ่ายจัดซื้อ 1 คน พนักงานควบคุม
รถ 3 คน หัวหน้าฝ่ายการตลาด 1 คน พนักงานฝ่ายการตลาด 1 คน พนักงานรับ Booking 2 คน

โครงสร้างขององค์กร

โครงสร้างองค์กรของบริษัท สมายล์ โลจิสติกส์ แบ่งตามลักษณะของหน้าที่การทำงาน (Functionality) โดยมีผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ควบคุมนโยบาย และแบ่งสายงานออกเป็น 3 สายงานคือ

- ฝ่ายการเงินและบัญชี
- ฝ่ายปฏิบัติการ
- ฝ่ายการตลาด

โดยแต่ละสายงานจะมีหน้าที่บริหารตามสายงานและมีตำแหน่งหน้าที่ตามสายงานดังแสดง
ในภาพ



ภาพที่ 8 โครงสร้างองค์กรของบริษัท บริษัท สมายล์ โลจิสติกส์

ระดับการบริหาร

โครงสร้างองค์กรของ บริษัท สมายล์โลจิสติกส์ แบ่งการบริหารออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. การบริหารระดับสูง

โครงสร้างการบริหารระดับสูง ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป

2. การบริหารระดับกลาง

โครงสร้างการบริหารระดับกลาง ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด โดยผู้บริหารในระดับกลางนี้จะมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้จัดการทั่วไป

3. การบริหารระดับล่าง

โครงสร้างการบริหารระดับล่าง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับและรับรอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงาน คนขับรถ ดูแลจัดคิวให้พนักงานขับรถ

กำหนดเวลาการทำงาน

1. พนักงานประจำสำนักงาน ทำงานในวันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 8.30 น. – 17.30 น.

2. พนักงานฝ่ายต้อนรับและรับรอง ทำงานโดยภายในหนึ่งสัปดาห์ให้มีวันหยุด 1 วัน ในวันอาทิตย์

3. พนักงานขับรถ ในวันจันทร์ - วันเสาร์ จะคิดเป็นเที่ยวการใช้บริการโดยมีการตกลงกับเจ้าของรถก่อนการเข้าร่วมบริการ เริ่ม ทำงานเวลา 08.00 – 24.00 น. พนักงานขับรถจะไม่เป็นพนักงานประจำจะเน้นในการใช้รถร่วมบริการแทน เพื่อปลุกจิตสำนึกการกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานขับรถ หากมีการจ้างงานนอกเหนือจากเวลาดังกล่าว จะเป็นการจ้างในลักษณะเดียวกัน ยิ่งพนักงานทำมากก็ยิ่งได้เงินมากตามมา นอกจากนี้ในวันหยุดนักขัตฤกษ์จะเป็นการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มให้อีก ต่างหากๆดังนั้นวันหยุดของพนักงานขับรถจึงไม่มีกำหนดกฎเกณฑ์ ที่แน่นอนแล้วแต่การว่าจ้างงานของลูกค้าเนื่องจากทางบริษัทต้องการที่จะให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่

ด้านการบริหารงานบุคคล

เนื่องจากธุรกิจรถหาลากเป็นธุรกิจที่ให้บริการดังนั้นพนักงานบริการซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการบริการกับลูกค้าจึงถือว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงเน้นเป็นพิเศษและพิถีพิถันในการคัดเลือกพนักงานแต่ละฝ่าย โดยจะต้องมีการทดสอบระดับความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ทั้งการสื่อสาร การเขียนและการอ่าน ทดสอบทัศนคติในการทำงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการที่ประทับใจกับลูกค้า ส่วนพนักงานขับรถต้องมีการกำหนดระเบียบในการคัดเลือกพนักงานขับรถไว้กับบริษัทร่วมในการขับรถให้กับบริษัท สมายล์

โลจิสติกส์ เพื่อประสิทธิภาพ และความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า โดย มีการทดสอบ
 มารยาทในการขับรถ และทำการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมประวัติการทำผิดด้านกฎระเบียบ
 การจราจรเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในด้านความปลอดภัยในการเดินทาง

ส่วนนโยบายการในการให้สวัสดิการแก่พนักงานประจำของบริษัท ทางบริษัทฯ มี
 นโยบายในการเสริมสร้าง ความมั่นคงในการทำงานให้พนักงาน โดยเฉพาะในด้านการเดินทาง
 และ สวัสดิการประกันสังคมตามกฎหมาย รวมถึง เงินตอบแทนโบนัส ประจำปีซึ่งจะพิจารณา
 ความสามารถและความอุสาหะของพนักงาน แต่มีการการันตีที่ รายได้ 1 เดือน ของแต่ละคน
 ยกเว้นพนักงานขับรถที่จะมีรายได้จากต้นสังกัดโดยตรง หรือจากผู้เป็นเจ้าของรถโดยตรง

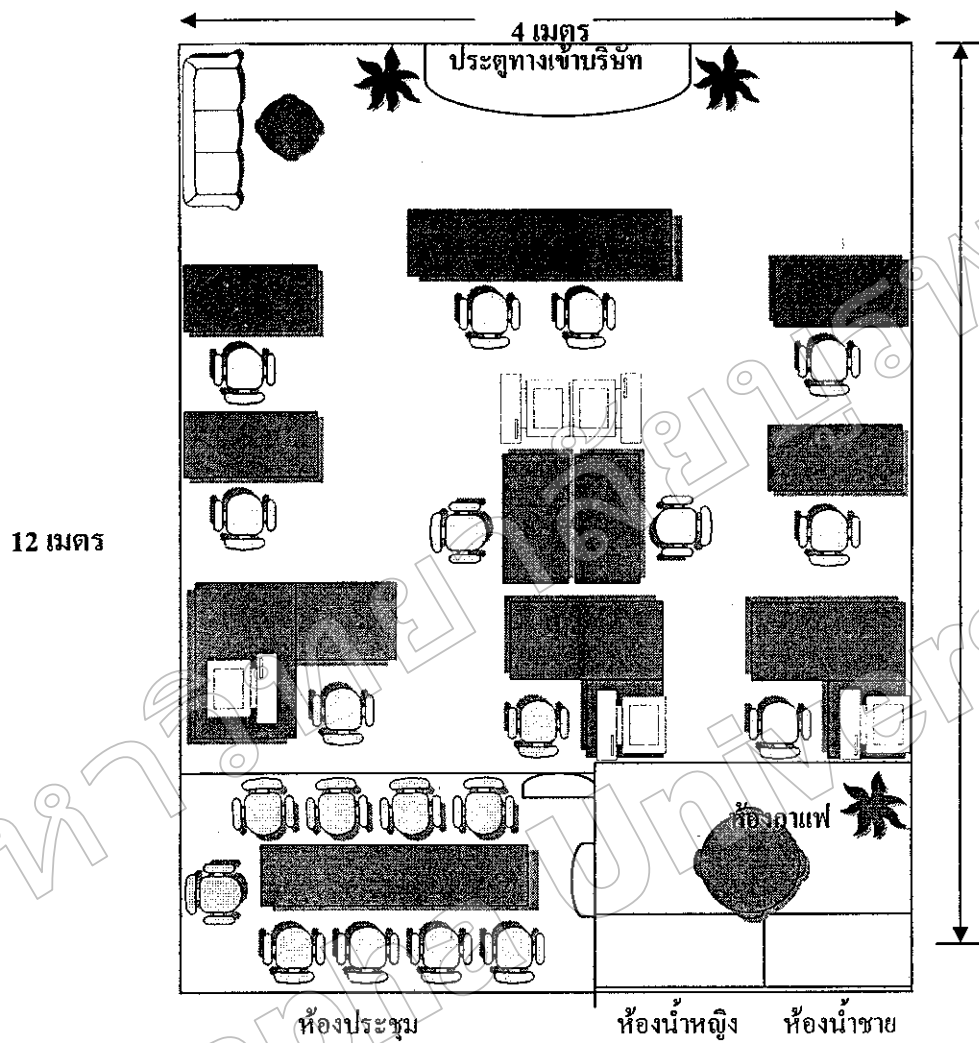
การวางแผนผังภายในบริษัท บริษัท สมาย โลจิสติกส์

อาคารสำนักงานเป็นอาคารพาณิชย์บริเวณท่าเรือแหลมฉบังขนาด 1 คูหา ตั้งอยู่เลขที่
 16/259 ม.9 ต. พังสุชล อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230 อาคารสำนักงานเป็นอาคารเช่าที่มีข้าราชการ
 ในเขตพื้นที่แหลมฉบังเป็นเจ้าของทรัพย์สิน สำนักงานเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น มีกำหนดการ เริ่ม
 เปิดดำเนินการในวันที่ 1 ตุลาคม 2548

เหตุผลที่เลือกบริเวณนี้เนื่องจาก

1. อยู่ใกล้ท่าเรือแหลมฉบัง
2. อยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมบ่อวิน นิคมอุตสาหกรรม

อมตะนคร นิคมบางปะกง นิคมบ้านทองและ นิคมแหลมฉบัง



ภาพที่ 9 แผนผังบริษัท สมายล์ โลจิสติกส์

รายละเอียดของแผนผังบริษัทตาม Lay Out ดังภาพประกอบด้วย

- ทางเข้าสำนักงาน
- ส่วนการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่พัสดุค้า
- ห้องกาแฟ
- ห้องน้ำชาย
- ห้องประชุม
- เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า

ตราบริษัท ของสมายล์ โลจิสติกส์

ตราสัญลักษณ์ของสมายล์ โลจิสติกส์แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของผู้นำทางด้าน โลจิสติกส์ โดยใช้อักษรขึ้นต้นด้วยตัวใหญ่ เป็นตราสัญลักษณ์ที่จดจำง่ายและใช้ชื่อบริษัทเป็นการ สื่อต่อผู้พบเห็นโดยตรง นำสีแสดมาใช้กับอักษร ตัว S และ L และเป็นตัวที่ใหญ่กว่าปกติ นั้น หมายถึงอนาคตของการเป็นผู้นำอย่างเจิดจ้า และอักษรสีน้ำเงินหมายถึงผู้ตามที่ดีของสีแสด คือการ มีผู้นำที่นำทางไปสู่ความสำเร็จ และมีผู้ตามที่มีความรู้ความสามารถ มารวมงานให้บริษัทฯ เดินไป ในทางที่ถูกต้อง ซึ่งคำทั้งหมดคาดด้วยเส้นสีเทาขนาดใหญ่หมายถึงเส้นทางที่จะนำพา สมายล์ โลจิสติกส์ ไปสู่ความสำเร็จได้

ความหมายโดยรวมของตราสัญลักษณ์นี้ จะสื่อให้ลูกค้าเข้าใจว่า บริษัทสมายล์ โลจิสติกส์ เป็นผู้นำการให้บริการในการจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพในการบริการที่น่าเชื่อถือ กว่า บริษัทอื่น ๆ ที่อยู่ในแวดวงรถหัวลาก



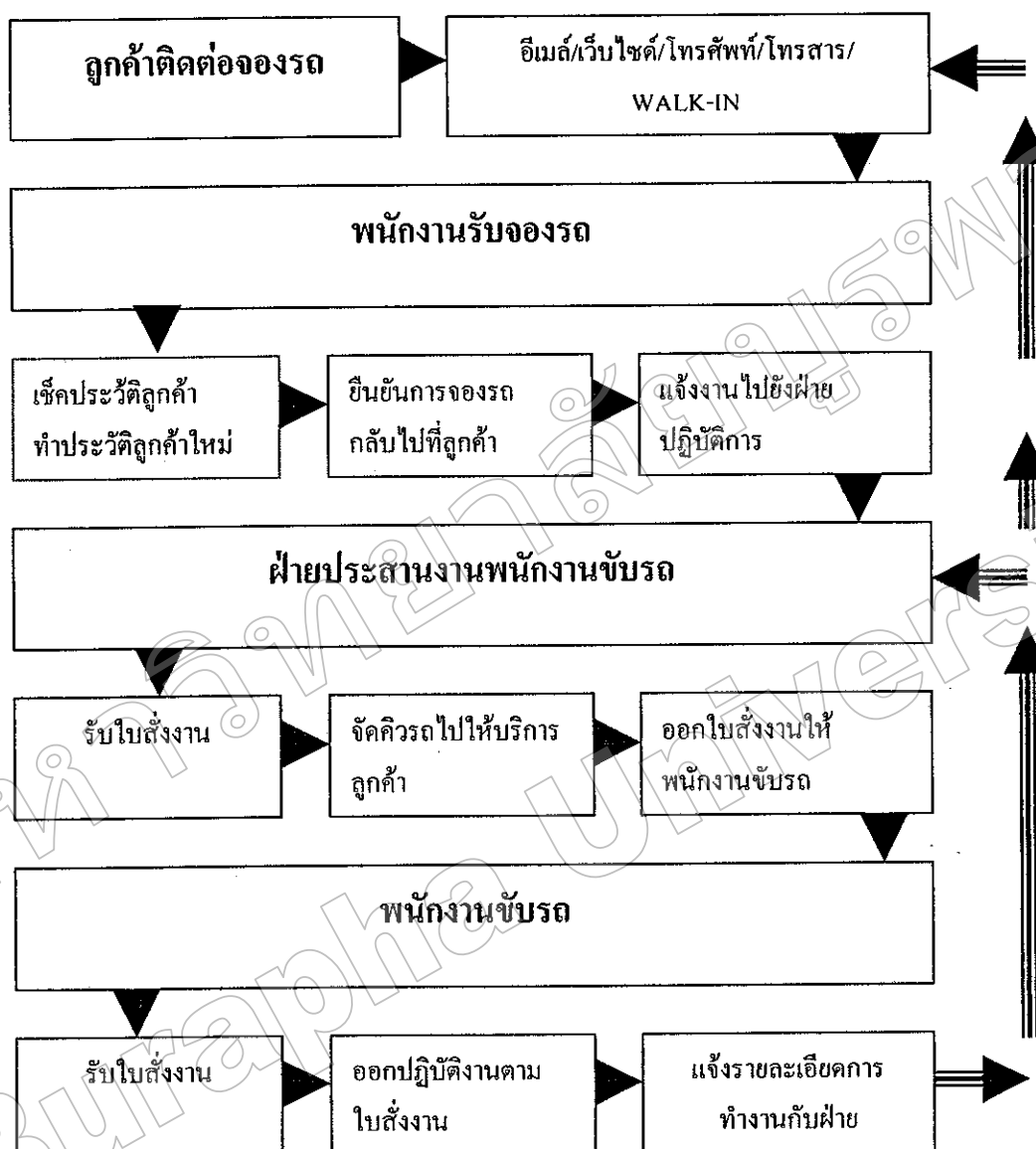
SMILE LOGISTICS

ภาพที่ 10 ตราสัญลักษณ์ของบริษัท สมายล์ โลจิสติกส์

กระบวนการให้บริการ (Service Process)

เป็นการดำเนินงานตามคำสั่งลูกค้าโดยมีขั้นตอนการทำงานดังภาพ

กระบวนการให้บริการมีดังนี้



ภาพที่ 11 ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัท

รายละเอียดขั้นตอนการให้บริการมีดังนี้

1. สำนักงานจะมีพนักงานรับจองอยู่ 2 คน ทำการรับจองทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ และต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาจองเองในบริษัทพนักงานรับจองจะทำการเช็คประวัติการใช้บริการของลูกค้าว่าเคยมีการใช้บริการมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยใช้บริการอยู่ก่อนแล้ว ก็ให้ดู ว่าใบเสนอราคาที่เคยส่งให้ลูกค้าไปหมดอายุหรือยัง ยังใช้ราคาเดิมได้อยู่หรือต้องมีการแก้ไขใหม่ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้ตอบรับการจองของลูกค้ากลับไป ในการบริการพนักงานของบริษัทจะบริการด้วย

ความสุภาพอ่อนโยนและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เพื่อ สร้างความประทับใจ และให้ลูกค้าหันกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2. พนักงานจะทำการยืนยันการจองหลังจากที่มีการตรวจเช็ครายละเอียดว่าถูกต้องโดยการนำใบจองที่ลูกค้าจัดส่งมาให้ครั้งแรก ตีตารางตอบรับการจองและส่งกลับไปยังลูกค้า โดยรายละเอียดการจองที่ลูกค้าส่งมาจะมีรายละเอียดการจองที่ระบุข้อมูลดังนี้ ชื่อ นามสกุล ของลูกค้า สถานที่ไปรับ เวลารับ สถานที่ส่งปลายทาง และรูปแบบของตู้คอนเทนเนอร์ที่ลูกค้าต้องการ ในใบจองแต่ละใบจะมีเลขที่ใบจองซึ่งลูกค้าเป็นคนกำหนดมาเพื่อยกต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งลูกค้าต้องเก็บใบยืนยันการจองไว้เพื่อแสดงต่อพนักงานขับรถ เพื่อยืนยันการให้บริการที่ถูกต้อง

3. เมื่อทำการยืนยันการจองกับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายรับงานจากลูกค้าจะส่งรายละเอียดเป็นสำเนาการจองไปยังฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีแผนกควบคุมรถคอยประสานงานกับพนักงานขับรถเป็นผู้รับงานและนำใบสั่งงานไปทำการจัดสรรรถให้กับลูกค้าให้ตรงตามใบสั่งงานของลูกค้าและสั่งงานไปยังพนักงานขับรถ โดยมีเอกสารสั่งงานเป็นสำเนาใบยืนยันการจองฉบับเดียวกับที่ได้จากพนักงานจองเพื่อให้พนักงานขับได้ทราบข้อมูลที่ตรงกัน โดยมีการเซ็นรับทราบงานเพื่อเป็นหลักฐานการมอบหมายงาน

4. เมื่อได้รับใบสั่งงานจากผู้ประสานงานพนักงานขับรถต้องตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งเพื่อความชัดเจนของสถานที่และเวลาที่ไปรับ ในการให้บริการรับ-ส่งตู้สินค้าพนักงานขับรถจะปฏิบัติงานตามรูปแบบการให้บริการที่พนักงานขับรถได้รับการอบรมมาโดยเคร่งครัด มาตรฐานการบริการจะอยู่ในรูปแบบวิธีการ และมารยาทในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริการของบริษัทฯจากนั้นพนักงานขับรถต้องโทรแจ้งกลับมาที่ฝ่ายปฏิบัติงานเพื่อแจ้ง No. Container เพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติงานนำไปแจ้งให้กับลูกค้าต่อไป

5. การบริการของพนักงานบริษัทฯ จะต้องสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจดจำแบรนด์ของบริษัทฯได้ เมื่อต้องการบริการใช้บริการรถหว่าลาก ก็จะนึกถึง บริษัท สมายล์ โลจิสติกส์ ได้เป็นอันดับแรก และทางบริษัทก็ได้จัดให้พนักงานทุกคนในส่วนบริการจะได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการบริการด้านรถหว่าลากรวมถึงพร้อมที่จะให้คำปรึกษา ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในกรณีเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ทันเวลาที่เพื่อสื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงความเป็นมืออาชีพด้านการบริการการขนส่งตู้และ สร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการ

รอบระยะเวลาในการให้บริการ (Order cycle time of services)

รอบระยะเวลาที่ดีที่สุด

มาตรฐานของการให้บริการของ สมาคม โลจิสติกส์ จะใช้ระยะเวลา 30- 60 นาที ในการให้บริการ โดยเริ่มนับตั้งแต่ลูกค้าเริ่มทำการจองจนถึงพนักงานขับรถไปรับลูกค้าตามเวลานัดหมาย

- การรับจอง (5 นาที)
- การออกใบยืนยันการจอง (5 นาที)
- การแจ้งออเดอร์ไปยังฝ่ายปฏิบัติการ (5 นาที)
- การออกใบสั่งงานให้พนักงานขับรถ (5 นาที)
- พนักงานขับรถพร้อมให้บริการ (10-30 นาที)

รอบระยะเวลาที่เร็วที่สุด

ในกรณีเกิดปัญหาการทำงานไม่ประสานกัน หรือเหตุขัดข้องสุดวิสัยที่มีอาจควบคุมได้ เป็นผลให้ระยะเวลาการให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐาน โดยกำหนดรอบระยะเวลาการให้บริการที่เร็วที่สุดคือ 1 ชั่วโมง 10 นาที - 1 ชั่วโมง 40 นาที ดังนี้

- การรับจองทางโทรศัพท์/ทางเคาน์เตอร์ (10 นาที)
- การออกใบยืนยันการจอง (10 นาที)
- การแจ้งออเดอร์ไปยังฝ่ายปฏิบัติการ (10 นาที)
- การออกใบสั่งงานให้พนักงานขับรถ (10 นาที)
- พนักงานขับรถพร้อมให้บริการ (30-60 นาที)

หมายเหตุ

ในการคำนวณรอบระยะเวลาข้างต้น จะคำนวณจากกลุ่มลูกค้าที่มีการว่าจ้างรถโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า หากมีการวางแผนล่วงหน้า ในขั้นตอนการสั่งงานจะเสร็จสิ้นก่อนวันรับรถ 1 วัน และเช้าวันรุ่งขึ้นจะสามารถปฏิบัติงานได้เลย

คุณสมบัติของพนักงาน

คุณสมบัติของพนักงานขับรถที่บริษัทฯ รถร่วมบริการเข้ามาร่วมงานกับทางบริษัทฯ ใน ข้อมูลพื้นฐานบริษัทรถร่วมบริการต้องมีการคัดสรรคนขับรถที่จะมาให้บริการลูกค้าของเราอย่างมีระบบระเบียบ ได้มาตรฐาน ของการรับสมัครงาน เช่นควรจะมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม และประวัติการทำผิดกฎจราจรของพนักงานก่อนที่จะรับเข้าทำงาน โดยมีคุณสมบัติของพนักงาน ควรจะเป็นคุณสมบัติมาตรฐานของพนักงานขับรถ

การจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน

พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานที่ทุกคนจะได้รับการอบรมในข้อปฏิบัติงานและกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยให้ตรงไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและให้

พนักงานตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของงานด้านบริการ

ในการอบรมนั้นจะจัดขึ้นโดยให้พนักงานใหม่ได้รับการอบรมจากพนักงานภายในบริษัทเองและจะจัดขึ้นเป็นประจำของการรับพนักงานใหม่ทุก ๆ ครั้งไป จากนั้นจะมีการติดตามผลการทำงานโดยการประเมินผลงานเดือนละ 1 ครั้ง จนครบ 4 เดือน จึงจะถือว่าผ่านการทดลองงาน เมื่อผ่านการทดลองงานแล้วก็จะจัดให้มีการประเมินผลเป็นปีละ 1 ครั้ง ในการประเมินผลครั้งนี้จะมีผลกับการขึ้นเงินเดือนประจำปีของพนักงานแต่ละคนด้วย เพื่อให้พนักงานในบริษัทฯ เกิดความตระหนักในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง

การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานจะเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ แต่จะเน้นไปในด้านการบริการลูกค้าอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับหนึ่งสำหรับงานบริการ รองลงมาจะเป็นความรู้พื้นฐานในเนื้อหาอย่างถ่องแท้เพื่อให้สามารถปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและฉับไว

สื่อคุณภาพการบริการของบริษัทจะดูได้จากการสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำของลูกค้าทั่วไป โดยมีโลโก้ที่เป็นเอกลักษณ์ ติดอยู่ที่หน้าสำนักงาน ประตูทางเข้าบริษัท พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่องานได้สะดวก จดจำง่าย รวมไปถึงกลยุทธ์ทางด้านการสัมพันธ์การพูดจาสุภาพเป็นกันเองกับลูกค้า

ในการจัดการฝึกอบรมของบริษัทนั้น จะไม่พ่วงรวมถึงการฝึกอบรมพนักงานขับรถ เนื่องจากพนักงานขับรถไม่ใช่บุคลากรของบริษัท โดยตรง เพราะฉะนั้น บริษัทที่เป็นเจ้าของรถร่วมจึงต้องทำการฝึกอบรมเองโดยเมื่อนำมาทำงานคนที่จะมาขับรถต้องมีเอกสารยืนยันว่าได้ผ่านการฝึกอบรมในการขับรถ และการปฏิบัติอย่างถูกวิธี

หลักฐานสื่อคุณภาพการบริการ (Physical evidence)

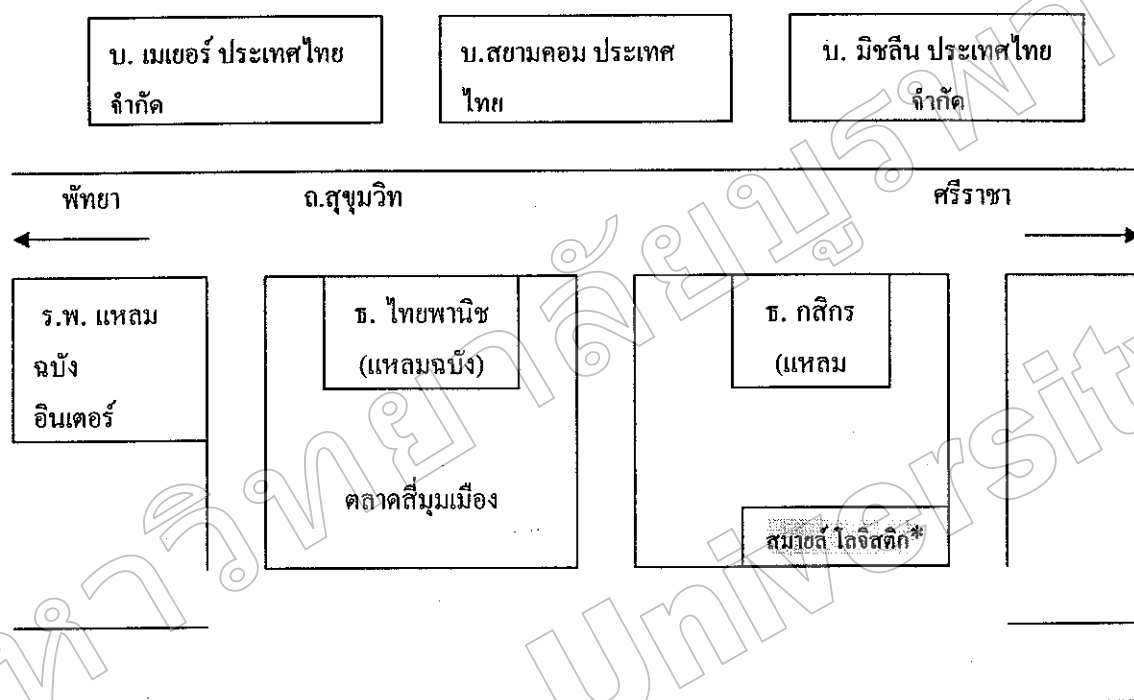
โดยทั่วไปธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะเป็นสินค้าที่ลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ จึงทำให้ธุรกิจบริการ จำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ลูกค้าสามารถมองเห็นแล้วจำได้ว่าเป็นสมายล์ โลจิสติกส์ ได้ในทันที โดยทางบริษัทฯ จะเน้นที่ลักษณะการแต่งกายของพนักงานขับรถที่ออกแบบมาให้ สะอาด มองดูน่าเชื่อถือ และเป็นเอกลักษณ์ของ บริษัท ส่วนโลโก้ของบริษัทฯ จะถูกติดโชว์อยู่ที่ประตูหน้าทางเข้าบริษัท พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่จดจำได้ง่าย และสามารถติดต่อได้ในทุกวัน ถึงแม้จะไม่ใช่วิธีปฏิบัติงานแต่ผู้มีหน้าที่ควบคุมรถจะมีการผลัดเปลี่ยนกันในการปฏิบัติงานเพื่อรับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ และทำการแก้ปัญหาได้ทันเวลาหากมีอุปสรรคในการทำงานเกิดขึ้น

อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) การให้บริการที่ประทับใจอย่างมืออาชีพของพนักงานในบริษัทที่มีความเข้าใจความต้องการ

ของลูกค้าเป็นอย่างดี ด้วยบริการที่สุภาพ เป็นมิตรและตรงต่อเวลา

ที่ตั้งและแผนผังสถานที่ประกอบการ (Plant Location)

16/259 ม.9 ต.ทุ่งสุขลา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20230



ภาพที่ 12 แผนผังสถานที่ประกอบการ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข

โครงสร้างนิคมอุตสาหกรรมที่สำคัญของภาคตะวันออก

โครงสร้างภาคอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมต่างๆ ในจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรี เป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจทั้งในระดับภาคและระดับประเทศ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว สันทนาการ การศึกษา สาธารณสุข ซึ่งมีบทบาทมากในภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีเป็นส่วนหนึ่งของโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ได้มีการพัฒนาเพื่อรองรับอุตสาหกรรมและการลงทุน ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก อันเป็นผลจากโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก จึงมีการลงทุนโครงการอุตสาหกรรมหลายประเภท จากสถิติตัวเลข ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จังหวัดชลบุรี มีโรงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี 1,861 โรงงาน เงินทุนรวม 1,157,257 ล้านบาท คนงาน 197,520 คน ขึ้นกับการนิคมอุตสาหกรรมอีก 4 แห่ง มีจำนวน โรงงาน 410 โรงงาน เงินลงทุนประมาณ 334,871.41 ล้านบาท คนงานประมาณ 92,640 คน จำนวนโรงงานรวมทั้งในและนอกนิคมอุตสาหกรรมจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 2,271 โรงงาน เงินทุนรวม 1,492,074.41 ล้านบาท คนงาน 290,160 คนจากการเคลื่อนไหวการลงทุนในส่วนที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี รับผิดชอบในช่วงปี พ.ศ. 2544 - 2547

2544 มีโรงงานได้รับอนุญาตประกอบกิจการทั้งสิ้น 100 โรงงาน เงินลงทุน 4,306 ล้านบาท คนงาน 4,293 คน

2545 มีโรงงานได้รับอนุญาตประกอบกิจการทั้งสิ้น 131 โรงงาน เงินลงทุน 12,430 ล้านบาท คนงาน 8,240 คน

2546 มีโรงงานได้รับอนุญาตประกอบกิจการทั้งสิ้น 142 โรงงาน เงินลงทุน 5,486 ล้านบาท คนงาน 7,122 คน

2547 ตั้งแต่เดือน 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ได้รับอนุญาตประกอบกิจการ 211 โรงงาน เงินลงทุน 7,789 ล้านบาท คนงาน 8,971 คน ในปีงบประมาณ 2547 จำนวน โรงงานที่ได้รับการร้องเรียนรวมทั้งหมด 87 โรง สามารถแก้ไขปัญหาได้ 84 โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 96.55%

แหล่งอุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. โรงงานที่ขึ้นกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วไปในเขตจังหวัดโดยมีจำนวนหนาแน่นมากที่สุดที่เขตอำเภอเมือง ศรีราชา บ้านบึง ตามลำดับ

ซึ่งมีลักษณะกระจายอยู่ทั่วไป อาจมีการรวมกลุ่มเป็น กลุ่มโรงงานต่างๆ แล้วแต่ชนิดหรือประเภทอุตสาหกรรม เช่น กลุ่มวนชัยกรู๊ป กลุ่มมิมิเพ็ททอย กลุ่มไต้หวัน ฯลฯ แล้วแต่การรวมตัวของกลุ่มโรงงานนอกจากนี้ ยังมีการรวมกลุ่มในลักษณะของเขต

เขตการประกอบการอุตสาหกรรมอยู่ในระหว่างดำเนินการ คือ

เขตประกอบการอุตสาหกรรมสวนหนองบอน ของบริษัท สวนหนองบอน จำกัด ตั้งอยู่ ณ. ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง มีโรงงาน 4 โรงงาน

เขตประกอบการอุตสาหกรรมสินรัตนศิลป์ ของบริษัท สินรัตนศิลป์ จำกัด ตั้งอยู่ ณ. ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง สวนอุตสาหกรรม มี 1 แห่ง คือ สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ฯ ศรีราชา มีเนื้อที่ 1,200 ไร่ มีโรงงานประมาณ 70 โรงงานอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

2. โรงงานที่ขึ้นกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยโดยตรง

(ข้อมูล ณ 30 พ. ย .47 จากการนิคมแห่งประเทศไทย)

นิคมอุตสาหกรรมมี 4 นิคมอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดชลบุรี

นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ตั้งอยู่ ณ อำเภอศรีราชา มีเนื้อที่ 3,556 ไร่ มีโรงงานประมาณ 111 โรงงาน เงินลงทุนประมาณ 125,725.620 ล้านบาท คนงาน 39,913 คน พื้นที่อุตสาหกรรมที่เหลือ (เขตส่งออก) 114

สถานที่ติดต่อ:

ถ . สุขุมวิท กม . 125-128 ต . พังสุชล อ . ศรีราชา จ . ชลบุรี 20230

โทรศัพท์: (038) 490942-9 โทรสาร : (038) 490942

ประเภทอุตสาหกรรม เรียงตามลำดับ

1. เครื่องจักรไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
2. รถยนต์และส่วนประกอบ
3. เหล็ก และแปรรูปผลิตภัณฑ์เหล็ก
4. ผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป
5. พลาสติก และผลิตภัณฑ์พลาสติก

นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ตั้งอยู่ ณ อำเภอเมือง และอำเภอพานทอง มีเนื้อที่ 8,000 กว่าไร่ มีจำนวนโรงงานประมาณ 233 โรงงาน เงินลงทุนประมาณ 154,194.745 ล้านบาท คนงาน 46,093 คน พื้นที่อุตสาหกรรมที่เหลือ 840.08 ไร่

สถานที่ติดต่อ:

700 ม .1 ถ . บางนา - ตราด กม .57 ต . คลองตำหรุ อ . เมือง จ.ชลบุรี

โทรศัพท์: (038) 457002-4 โทรสาร : (038) 457005

ประเภทอุตสาหกรรม เรียงตามลำดับ

1. เครื่องจักรไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
2. รถยนต์และส่วนประกอบ
3. แปรรูปผลิตภัณฑ์จากโลหะ ได้แก่ เหล็ก อลูมิเนียม
4. พลาสติก และผลิตภัณฑ์พลาสติก
5. เฟอร์นิเจอร์ และเครื่องใช้ภายในบ้าน

นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี (บ่อวิน)

ตั้งอยู่ ณ อำเภอศรีราชา มีเนื้อที่ 3,183 ไร่ มีโรงงานประมาณ 30 โรงงาน เงินลงทุนประมาณ 54,396.640 ล้านบาท คนงาน 6,061 คน พื้นที่อุตสาหกรรมที่เหลือ (เขตส่งออก) 394 ไร่ (เขตทั่วไป) 331 ไร่

สถานที่ติดต่อ:

ถ . สาย 331 (ยุทธศาสตร์) ต . บ่อวิน อ . ศรีราชา จ . ชลบุรี

โทรศัพท์: (038) 345876 โทรสาร: (038) 345876

ประเภทอุตสาหกรรม เรียงตามลำดับ

1. พัฒนาที่ดิน
2. แปรรูปผลิตภัณฑ์จากโลหะ ได้แก่ เหล็กและอลูมิเนียม
3. เครื่องจักรไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
4. รถยนต์และส่วนประกอบ
5. พลาสติก และผลิตภัณฑ์พลาสติก

นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง

ตั้งอยู่ ณ อำเภอศรีราชา มีเนื้อที่ 206 ไร่ มีโรงงานจำนวน 36 โรงงาน เงินลงทุนประมาณ 494.406 ล้านบาท คนงานประมาณ 573 คน

สถานที่ติดต่อ:

789 ม .1 ถ . หนองค้อ - แหยมฉ้าง ต . หนองค้อ อ . ศรีราชา ชลบุรี

โทรศัพท์: (038) 296334 โทรสาร: (038) 296334

ประเภทอุตสาหกรรม เรียงตามลำดับ

1. ผลิตภัณฑ์แปรรูปโลหะ ได้แก่ เหล็กและอลูมิเนียม
2. พลาสติก และผลิตภัณฑ์พลาสติก

**นิคมอุตสาหกรรม/ เขตประกอบการอุตสาหกรรม/ ชุมชนอุตสาหกรรม และกลุ่ม
อุตสาหกรรมในจังหวัดระยองนิคมอุตสาหกรรม ที่เปิดดำเนินการแล้ว จำนวน 6 แห่ง**

1. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	10,000 ไร่	จำนวน 60 โรงงาน
2. นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก	2,430 ไร่	จำนวน 17 โรงงาน
3. นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	516 ไร่	จำนวน 3 โรงงาน
4. นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	2,062 ไร่	จำนวน 85 โรงงาน
5. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้	4,700 ไร่	จำนวน 13 โรงงาน
6. นิคมอุตสาหกรรมเอเซีย	2,500 ไร่	

เขตประกอบการอุตสาหกรรม ที่เปิดดำเนินการแล้วจำนวน 5 แห่ง

1. เขตประกอบการฯ สยามอีสเทิร์นอินดัสเทรียลปาร์ค	1,341 ไร่	จำนวน 27 โรงงาน
2. เขตประกอบการฯ ทีพีไอ	4,335 ไร่	จำนวน 29 โรงงาน
3. เขตประกอบการฯ จี . เค . แลนด์	882 ไร่	จำนวน 6 โรงงาน
4. เขตประกอบการฯ บ . ระยองที่ดินอุตสาหกรรม จก .	3,427 ไร่	จำนวน 14 โรงงาน
5. เขตประกอบการฯ บ . สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จก .	2,200 ไร่	

ชุมชนอุตสาหกรรม ที่เปิดดำเนินการแล้ว จำนวน 4 แห่ง

1. ชุมชนอุตสาหกรรม นครินทร์ อินดัสเทรียลปาร์ค	465 ไร่
2. ชุมชนอุตสาหกรรม เอส เอส พี พรอพเพอร์ตี้	1,246 ไร่
3. ชุมชนอุตสาหกรรม บ . พูนเท็กซ์อินดัสเทรียลปาร์ค จก	1,497 ไร่
4. ชุมชนอุตสาหกรรม ไอพีพี	390 ไร่

กลุ่มอุตสาหกรรม

- สวนอุตสาหกรรม บ . ระยองอินดัสเทรียลปาร์ค จก .	1,500 ไร่
- กลุ่มอุตสาหกรรมเครือเจริญโภคภัณฑ์	

การพัฒนาอุตสาหกรรมในจังหวัด

เมื่อ 20 ปีที่ผ่านมา จังหวัดระยองถูกกำหนดให้เป็นจังหวัดหลัก ของโครงการพัฒนาพื้นที่ บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก มีการวางท่าอากาศยานจากอ่าวไทยมาขึ้นฝั่งที่บริเวณตำบลมาบตาพุด อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง และมีการสร้างท่าเรือน้ำลึกมาบตาพุด และนิคม อุตสาหกรรมมาบตาพุดเพื่อ รับรองอุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรมเคมี อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม การพัฒนาดังกล่าวก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน มีการ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดดอย่างต่อเนื่อง ตลอด 10 ปีที่ผ่านมา การพัฒนา อุตสาหกรรมจำเป็นที่จะต้องจัดให้อุตสาหกรรม มาอยู่ร่วมกันเพื่อ ประโยชน์ในการบริหารจัดการ ตลอดจนการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ตามนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม การ ดำเนินการดังกล่าวได้สนับสนุนให้เกิดนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดระยอง จำนวน 6 แห่ง ซึ่งจะ ได้รับสิทธิพิเศษคือ ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตามกฎหมายโรงงาน อีกทั้งสนับสนุนให้เกิดเขต ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 5 แห่ง ซึ่งจะได้รับสิทธิพิเศษ คือ ได้รับการยกเว้นในส่วนที่ เกี่ยวกับการอนุญาตตามกฎหมายโรงงาน นอกจากนี้ยังเกิดกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น ชุมชน อุตสาหกรรมและสวนอุตสาหกรรมอีกหลายแห่ง

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาอุตสาหกรรมก็เกิดผลกระทบต่าง ๆ เช่น มลภาวะทางน้ำ มลภาวะทางอากาศ มลภาวะทางเสียง ซึ่ง 2 ปีที่ผ่านมา จังหวัดระยองได้ประสบปัญหาหมอกควันทาง อากาศ เนื่องจากกลิ่นจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และจากเขตประกอบการอุตสาหกรรมทีพีไอ ซึ่งจังหวัดได้ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม กรมควบคุม มลพิษ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุข การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่มา โดยตลอดจนสามารถแก้ปัญหาได้

การดำเนินการที่ผ่านมา โดยเฉพาะโรงงานที่ก่อปัญหาต่อสิ่งแวดล้อม จะพิจารณาโดย เข้มงวดเด็ดขาด หากมีการกระทำผิดกฎหมายก็พิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายโดยไม่มีข้อยกเว้น ใด ๆ ประการสำคัญได้พยายามสร้างจิตสำนึกให้กับผู้ประกอบการโรงงาน มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ต่อสังคม โดยรวม

นอกจากนี้ จังหวัดระยองยังถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพของการลงทุนด้านอุตสาหกรรม สูงมาก แม้ว่าจะถูกปรับให้อยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขต 2 ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2543 เป็นต้น ไป ซึ่งมีความพร้อมด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ใกล้ท่าเรือแหลมฉบัง และมีการคมนาคม ขนส่งทางรถยนต์ที่สะดวก อยู่ห่างกรุงเทพฯ ประมาณ 179 กิโลเมตร จึงส่งผลให้จังหวัดระยองเป็น จังหวัดที่มีการพัฒนาด้าน อุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุตสาหกรรมที่มี เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ตารางที่ 17 ปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเรือกรุงเทพ ปีงบประมาณ* 2532 - 2547

ปี	ตู้สินค้าขาเข้า	ตู้สินค้าขาออก	ผลรวม
2541	531,693	582,063	1,113,756
2542	498,867	553,699	1,052,566
2543	512,414	561,103	1,073,517
2544	508,030	561,530	1,069,560
2545	516,690	593,871	1,110,561
2546	537,338	636,648	1,173,986
2547	630,894	687,509	1,318,403
หน่วย: ทีอียู			

ตารางที่ 18 ปริมาณตู้สินค้าผ่านท่าเรือแหลมฉบัง ปีงบประมาณ* 2532 - 2547

ปี	ตู้สินค้าขาเข้า	ตู้สินค้าขาออก	ผลรวม
2541	698,071	726,631	1,424,702
2542	850,661	905,206	1,755,867
2543	1,033,287	1,071,975	2,105,262
2544	1,148,724	1,163,715	2,312,439
2545	1,317,910	1,338,741	2,656,651
2546	1,541,997	1,505,372	3,047,369
2547	1,767,803	1,762,080	3,529,883
หน่วย: ทีอียู			

* ปีงบประมาณเริ่มเดือนตุลาคม และสิ้นสุดเดือนกันยายนปีถัดไป