

บทที่ 3

กรณีศึกษา : ธุรกิจปิโตรเลียม

3.1 ความเป็นมาและการดำเนินธุรกิจของบริษัทตัวอย่าง

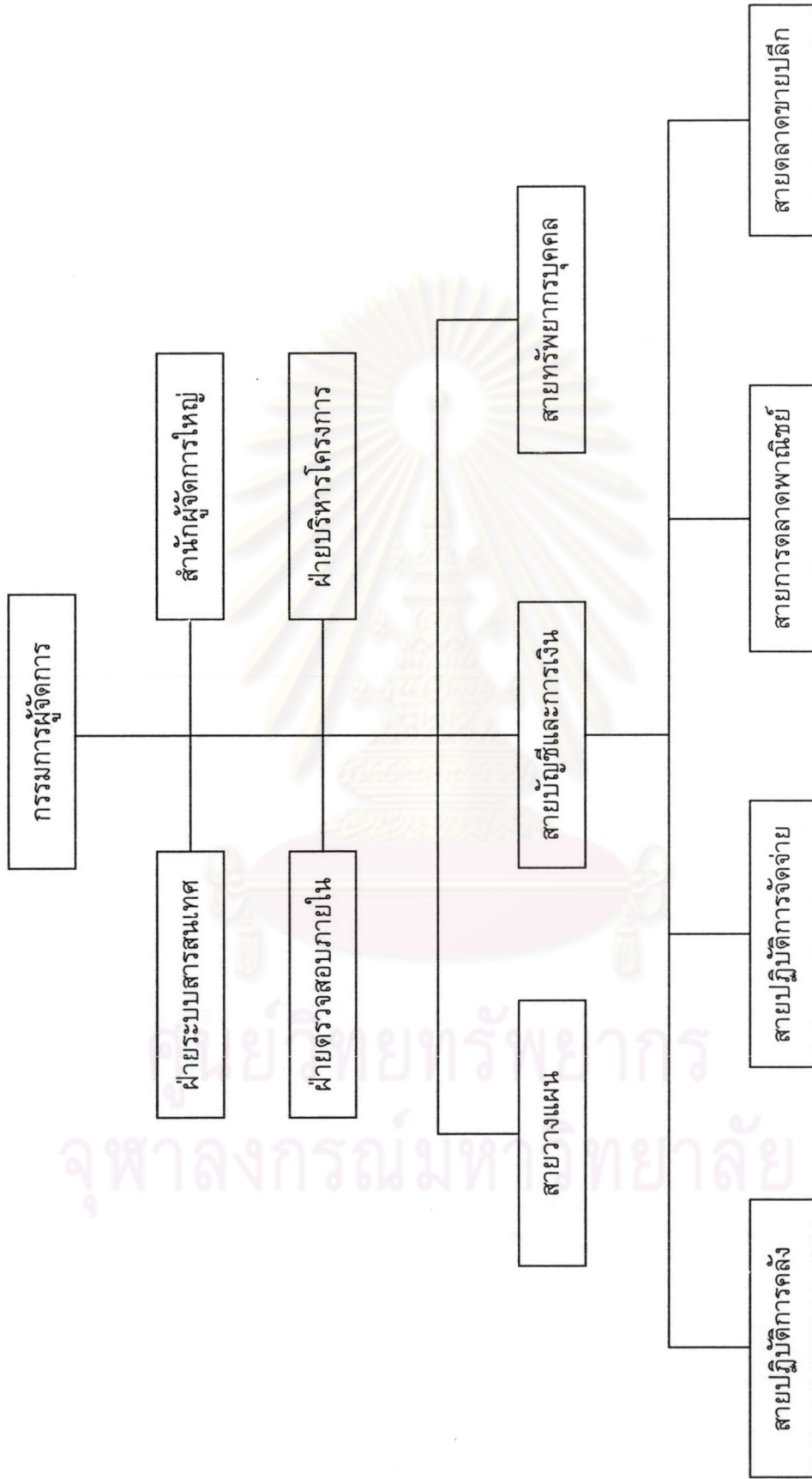
น้ำมันจัดเป็นแหล่งพลังงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในปัจจุบันพลังงานจากน้ำมันถูกนำไปใช้เครื่องยนต์เครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมแทบทุกประเภท การนำน้ำมันมาใช้ประโยชน์ยังได้ช่วยเปลี่ยนแปลงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ให้ก้าวหน้าทันสมัยอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันน้ำมันก็มีบทบาทต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมือง และการทหารของประเทศเป็นอย่างมาก

บริษัทที่นำมาเป็นกรณีศึกษานี้ ได้ดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 20 กว่าปีแล้ว โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจปิโตรเลียมภายในประเทศ ทั้งน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ และได้มีการดำเนินธุรกิจปิโตรเลียมอย่างครบวงจร นับตั้งแต่การสำรวจและผลิต การจัดหา การขนส่ง การกลั่น การสำรอง การจำหน่าย ตลอดจนธุรกิจต่อเนื่องกับปิโตรเลียมอีกมากมาย เช่น อุตสาหกรรมปิโตรเคมี

3.2 องค์กรบริหาร

การบริหารงานภายในบริษัทนี้ สามารถแบ่งเป็นส่วนงานต่าง ๆ ดังแสดงในแผนผังองค์กรบริหาร ดังรูปที่ 3.1 จะเห็นได้ว่า องค์กรบริหารแบ่งออกเป็น 7 สายงานด้วยกันคือ

1. สายวางแผน
2. สายบัญชีและการเงิน
3. สายทรัพยากรบุคคล
4. สายปฏิบัติการคลัง
5. สายปฏิบัติการจัดจ่าย
6. สายการตลาดพาณิชย์
7. สายตลาดขายปลีก



รูปที่ 3.1 แผนผังองค์กรของบริษัทตัวอย่าง

ในแต่ละสายงาน จะประกอบไปด้วย หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกันไป สำหรับหน่วยงานขายจะอยู่ในสายการตลาดพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลงานขายผลิตภัณฑ์ให้แก่โรงงานอุตสาหกรรม และบริษัทขนส่งโดยผ่านผู้แทนขาย การแจ้งราคา และการเปลี่ยนแปลงราคา จำหน่ายผลิตภัณฑ์ตลอดจนการรับคำสั่งซื้อ หน่วยงานขายนี้จะประกอบด้วย ผู้แทนขายจำนวน 16 คน โดยผู้แทนขายแต่ละรายจะดูแลลูกค้าประมาณ 100 คน

3.3 ลักษณะและประเภทของน้ำมันเตา

น้ำมันเตา คือ ผลผลิตที่ได้จากตอนล่างของหอกลั่น เป็นส่วนที่เหลือตกค้าง จากการกลั่น (กากน้ำมัน) นำมาใช้ประโยชน์เป็นแหล่งเชื้อเพลิงให้พลังงานในการคมนาคมขนส่ง ผลิตกระแสไฟฟ้า และอุตสาหกรรม เช่น หลอมเหล็กทำสายไฟฟ้า หลอมแก้ว น้ำมันเตาจัดเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงที่สำคัญที่สุดในอุตสาหกรรม เพราะราคาถูก ใช้งานง่าย ให้ความร้อนสูง ไม่มีซัลเฟอร์ ชนิดของน้ำมันเตาที่ใช้ขึ้นอยู่กับประเภทของเตาและหัวฉีด บางชนิดก็ออกแบบสำหรับใช้กับน้ำมันเตาที่ชั้นมากๆ ได้ บางชนิดก็ใช้กับน้ำมันเตาที่ใส

น้ำมันเตาส่วนใหญ่ จะใช้กับหม้อน้ำ เตาเผา เตาหลอมในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยที่มันเป็นของเหลวจึงขนถ่ายง่าย เก็บง่าย และใช้งานง่าย น้ำมันเตาสามารถจัดแบ่งประเภทตามลักษณะความข้นใสของน้ำมันเตา น้ำมันเตาที่มีความข้นใสน้อยกว่า จะมีคุณภาพสูง โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. น้ำมันเตาชนิดเบา (Light Fuel Oil) มีค่าความข้นใสน้อย สามารถใช้เผาไหม้ให้ความร้อนกับหม้อน้ำขนาดเล็กทั่วไป เพื่อใช้ในการผลิตไอน้ำแล้วนำไปใช้งานต่างๆ
2. น้ำมันเตาชนิดปานกลาง (Medium Fuel Oil) น้ำมันชนิดนี้มีค่าความข้นใสปานกลาง ส่วนมากจะใช้เผาให้ความร้อนกับหม้อน้ำ (Boiler) เตาเผาขนาดกลาง หรือขนาดเล็กที่มีอุปกรณ์อุ่นน้ำมัน
3. น้ำมันเตาชนิดหนัก (Heavy Fuel Oil) น้ำมันชนิดนี้จะมีค่าความหนืด หรือความข้นใสสูง ส่วนมากจะนำไปใช้กับเตาเผาขนาดใหญ่ในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น เตาเผาของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตปูนซีเมนต์

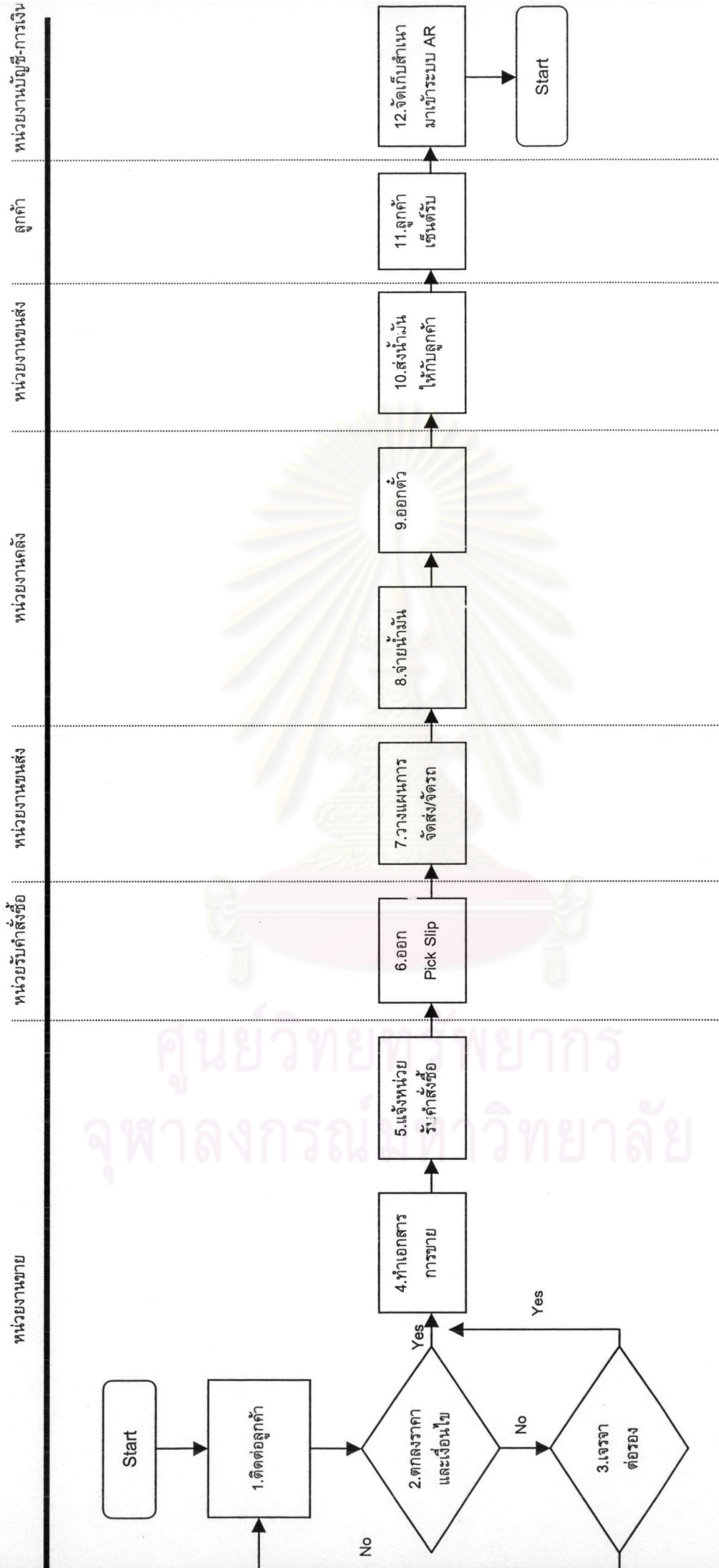
3.4 ขั้นตอนการดำเนินการขายน้ำมันเตา

การดำเนินการขายน้ำมันเตาจะเริ่มจากการที่พนักงานขายทำการติดต่อกับลูกค้า และให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์ จัดทำใบเสนอราคา และรายละเอียดข้อตกลงในการซื้อขายให้แก่ลูกค้า จากนั้นจะทำการเจรจาตกลงราคาและเงื่อนไขกับลูกค้า ถ้าสามารถตกลงราคาและเงื่อนไขกับลูกค้าได้จะทำเอกสารการขายต่อไป แต่ถ้าทำการตกลงไม่ได้ก็จะมีผลการเจรจาต่อรอง เพื่อตกลงราคาและเงื่อนไขการขายใหม่ โดยถ้าการเจรจาต่อรองไม่ได้ผลก็จะทำการติดต่อลูกค้าใหม่อีกครั้ง

ในภายหลัง แต่ถ้การเจรจาต่อรองได้ ก็จะไปสู่ขั้นตอนของการทำเอกสารการขาย หลังจากทำเอกสารการขายเรียบร้อยแล้ว ทางหน่วยงานขายจะแจ้งข้อตกลงไปยังหน่วยรับคำสั่งซื้อ เพื่อให้หน่วยรับคำสั่งซื้อออก Pick Slip ให้เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการจัดส่งและจัดรถ จากนั้นหน่วยงานคลังก็จะทำการจ่ายน้ำมันและออกตั๋วตามแผนการที่วางไว้ หน่วยงานขนส่งจะส่งน้ำมันให้ลูกค้าและให้ลูกค้าเซ็นรับสินค้า และจัดเก็บสำเนาเข้ามาในระบบ AR ที่หน่วยงานบัญชี-การเงิน ซึ่งสามารถแสดงขั้นตอนการดำเนินงานได้ดังรูปที่ 3.2



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการขายน้ำมันเตา