

การพัฒนา “ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า” เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการทำงานอย่างมืออาชีพ ด้วยระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS)

ผศ.ดร.พงษ์ชัย จิตตะมัย

นักทรงมนต์ ภูวศิษณ์เบญจภา

โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (iTAP)

เครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

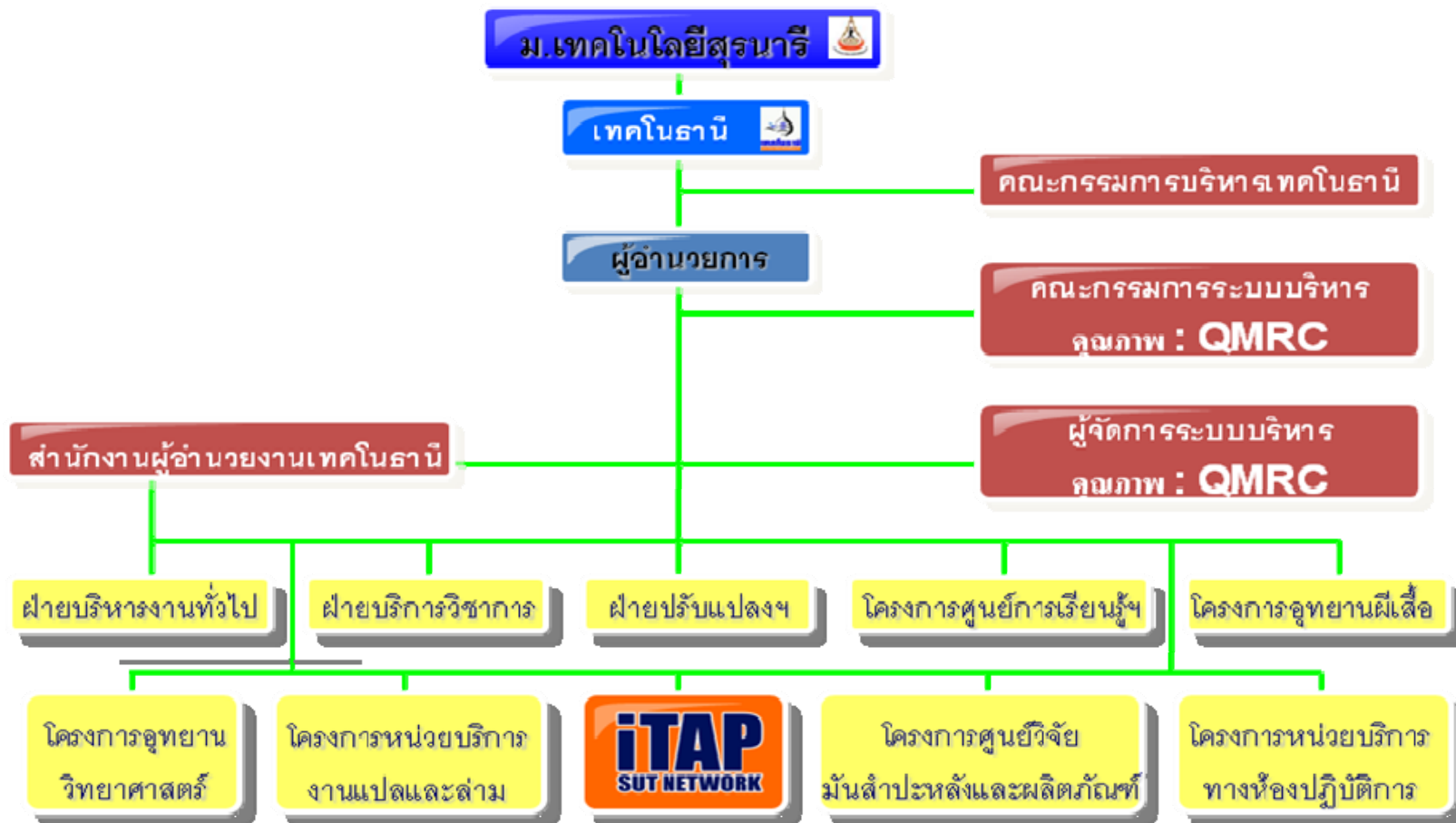
เนื้อหา

- วัตถุประสงค์
- ข้อมูลเกี่ยวกับ iTAP เครือข่าย มทส.
- การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของลูกค้า
- กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต และ ที่ได้ปรับปรุงใหม่
- ผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
- ความท้าทายต่อไป
- ปัญหา และ อุปสรรค
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

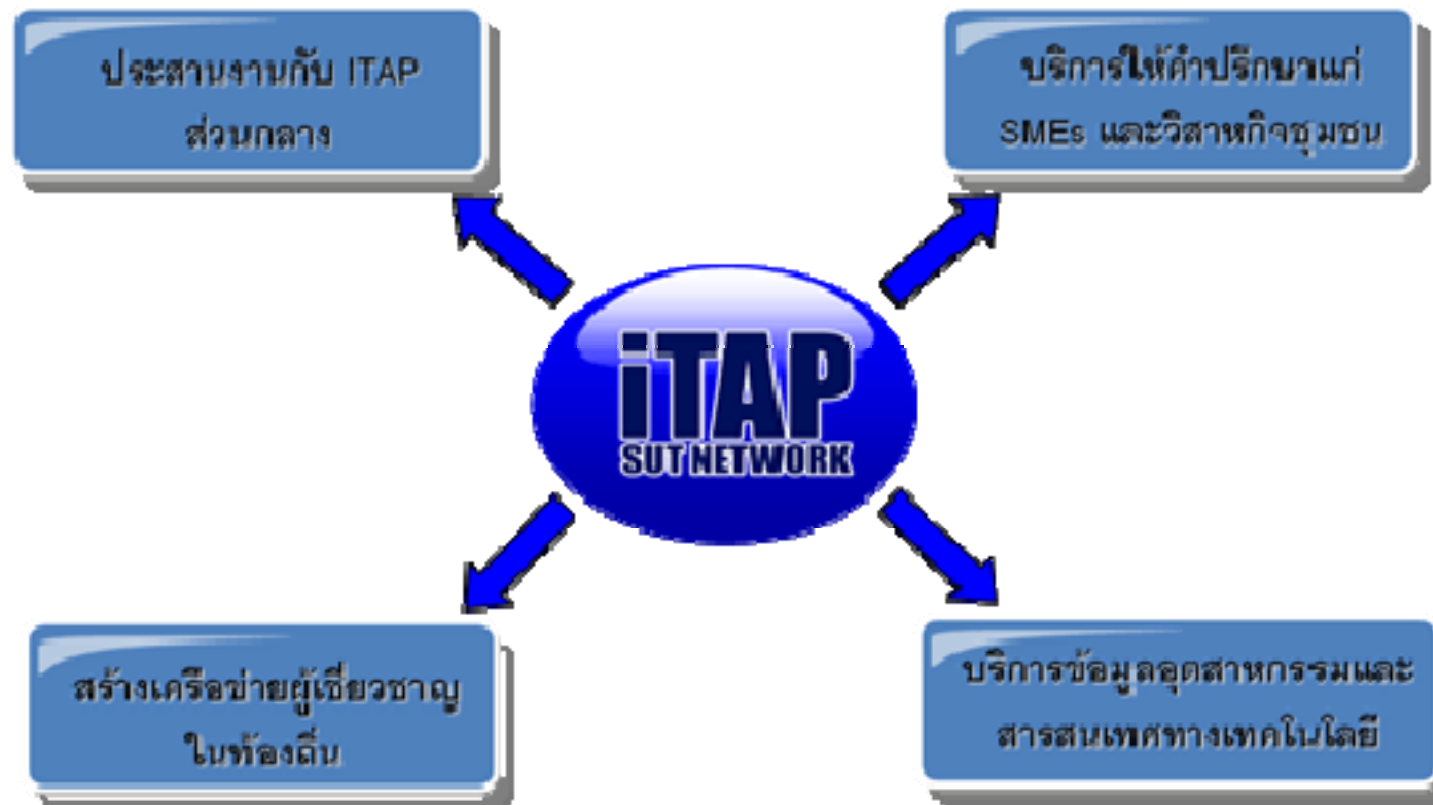
วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในกลุ่มผู้ประกอบการ
ขนส่งสินค้า
2. สร้างคลัสเตอร์ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า
3. เพื่อสร้างความเข้าใจใน “ระบบคุณภาพ” ให้กับกลุ่ม

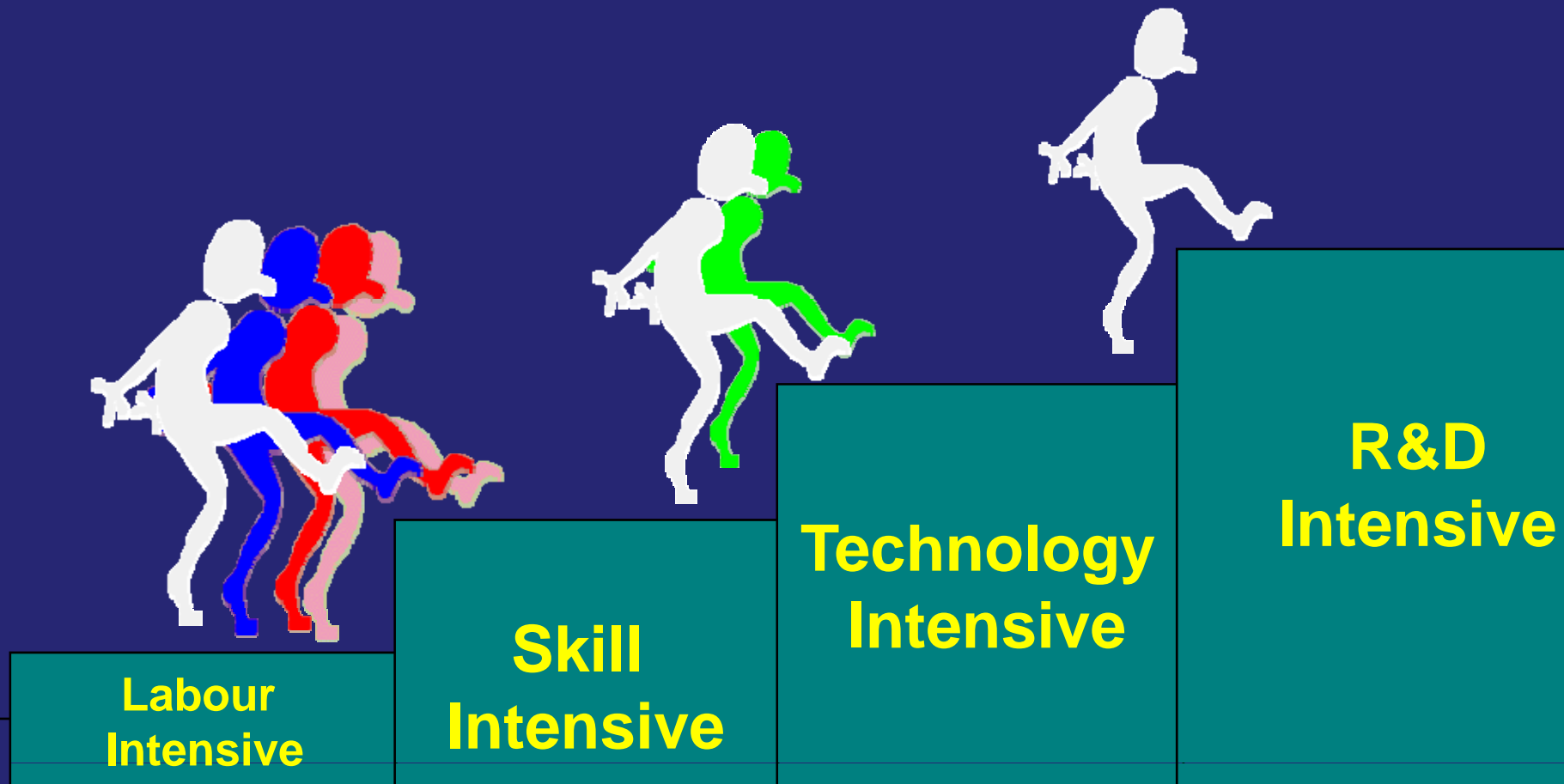
ข้อมูลเกี่ยวกับ iTAP เครือข่าย มทส.



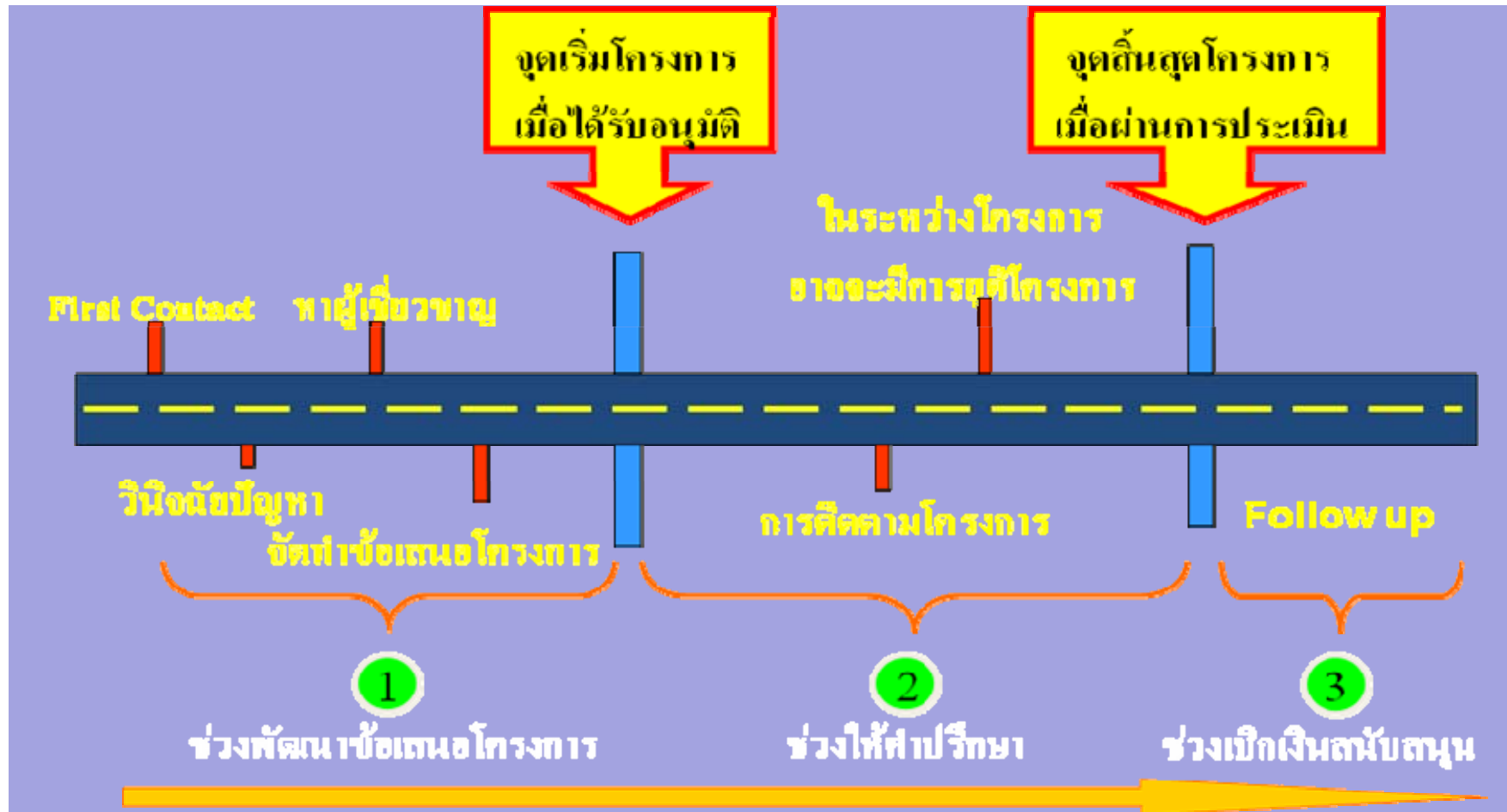
บทบาทหน้าที่



ระดับเทคโนโลยี



ขั้นตอนการให้บริการ โครงการ iTAP



การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของลูกค้า

ลูกค้า หมายถึง กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการจะพัฒนาผู้รับจ้างช่วง โดยเน้นที่อุตสาหกรรมขนส่ง ซึ่งในที่นี่เรียกว่า “ผู้ให้บริการขนส่ง”

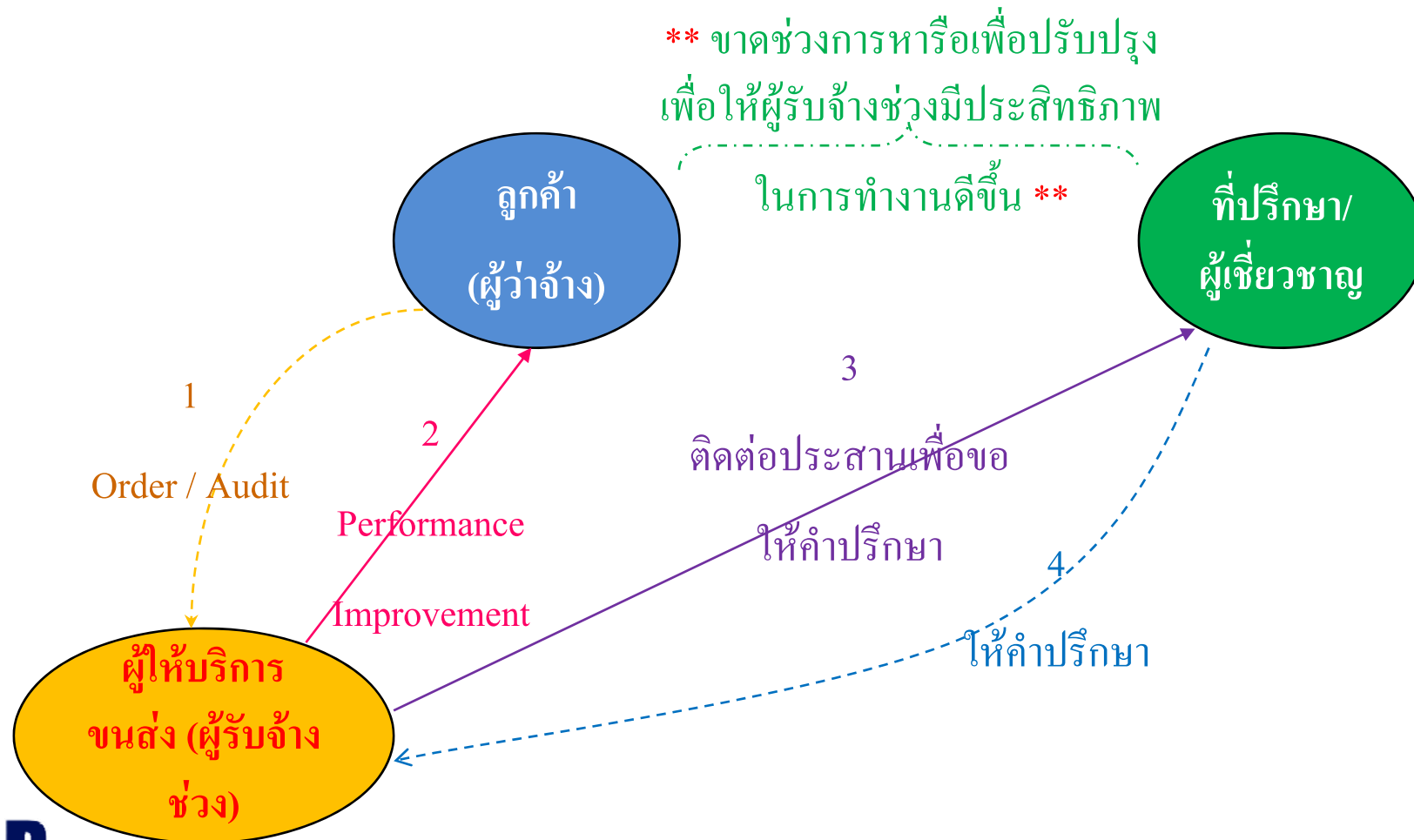
ความต้องการและความคาดหวัง คือ

- ✓ ต้องการระบบที่มีมาตรฐานระดับสากล
- ✓ มีผู้รับรองระบบที่น่าเชื่อถือได้ (Third Party) และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร (Audit Criteria)

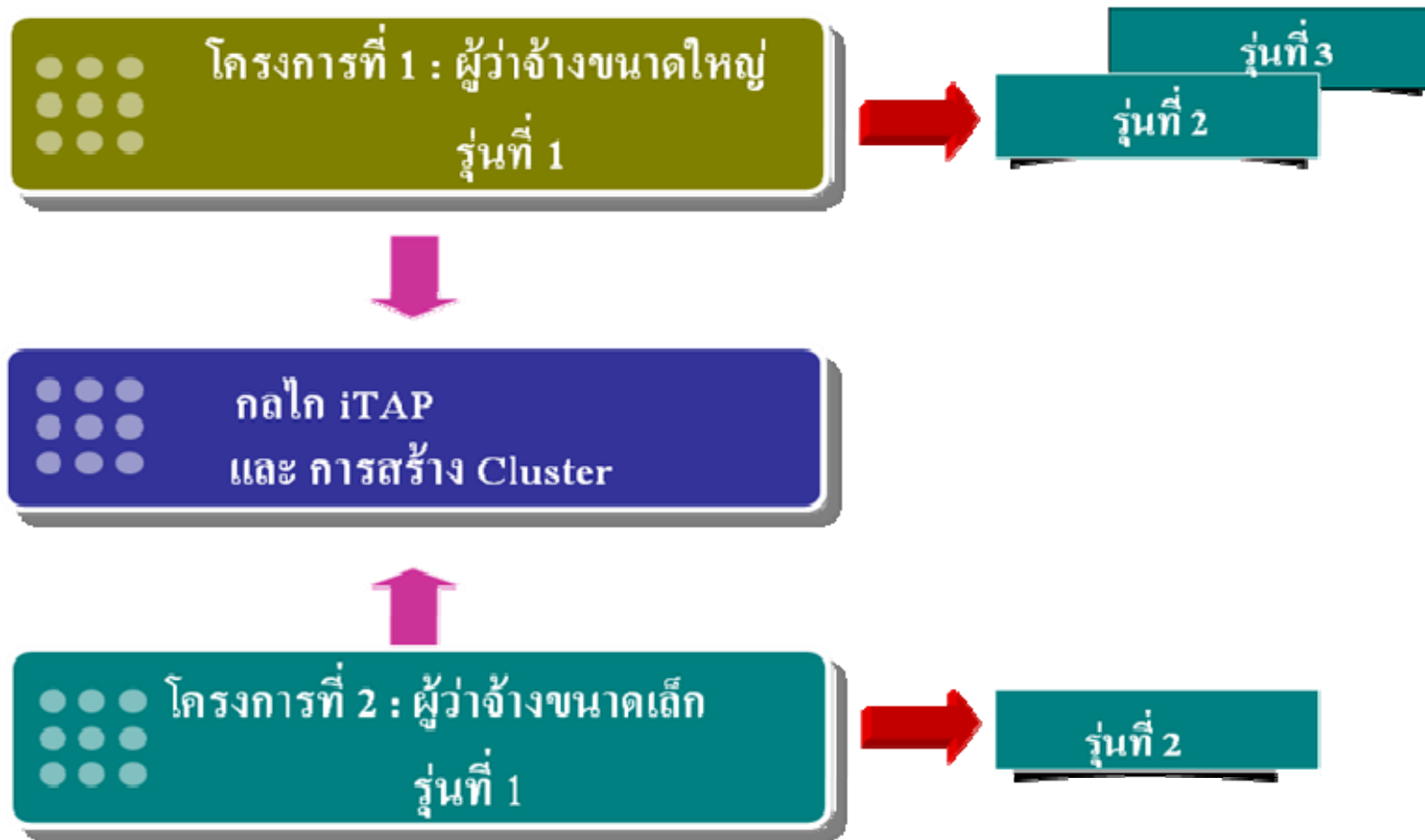
การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของลูกค้า

- ✓ บริษัทผู้ให้บริการขนส่งสามารถผ่านการรับรองจากทั้ง สวทช.
และระบบการตรวจของบริษัทเอง
- ✓ บริษัทผู้ให้บริการขนส่งมีความเข้าใจในข้อกำหนดของบริษัทมากขึ้น
และสามารถดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานของ
องค์กรได้ด้วยตนเอง
- ✓ บริษัทผู้ให้บริการขนส่งมีต้นทุนการดำเนินงานลดลง
- ✓ ต้องการให้บริษัทผู้รับจ้างช่วงหรือบริษัทผู้ให้บริการ ขนส่งที่มีคุณภาพ
ผ่านเกณฑ์ของบริษัทมากขึ้นในเวลาที่กำหนด

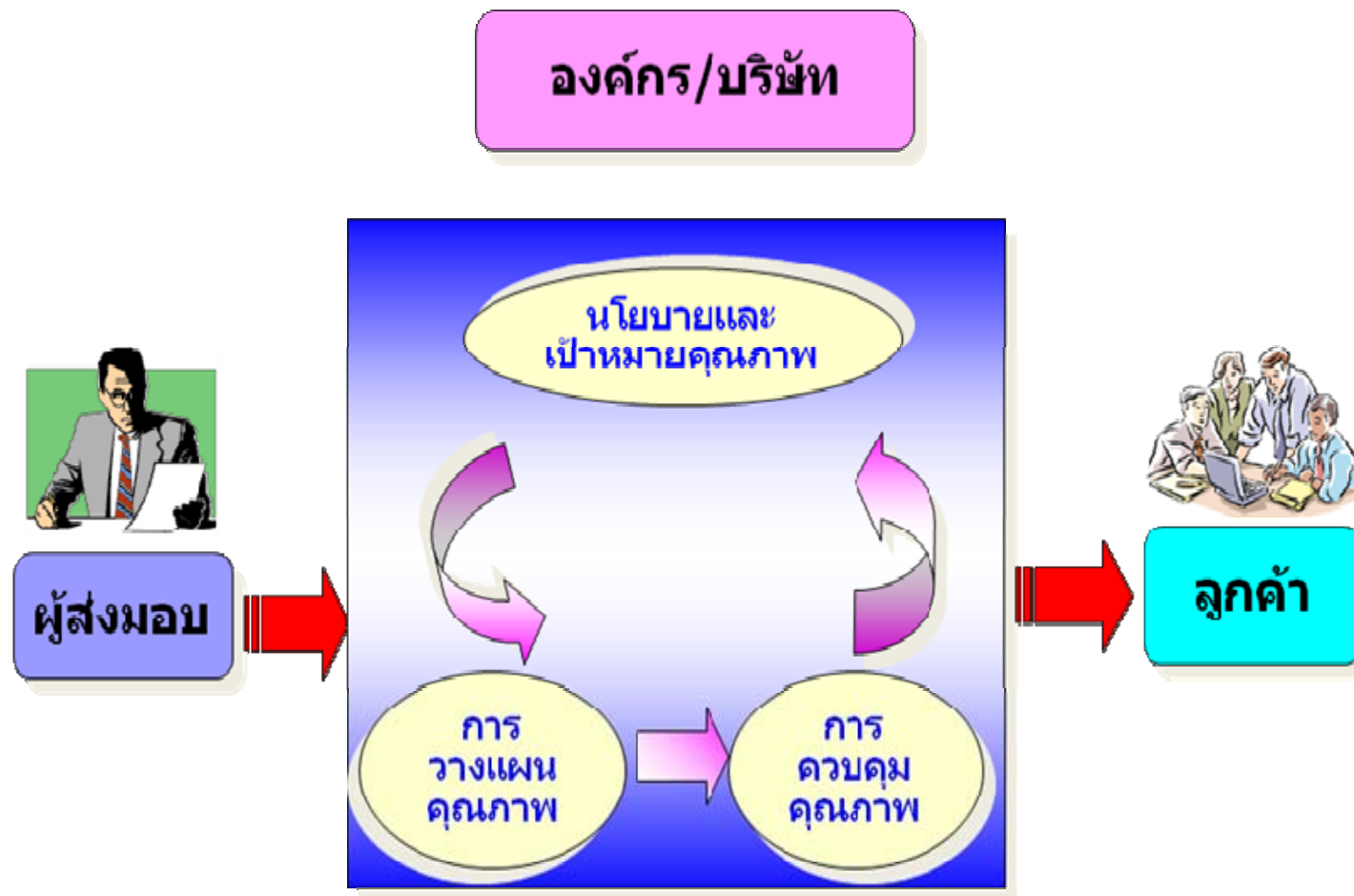
กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต



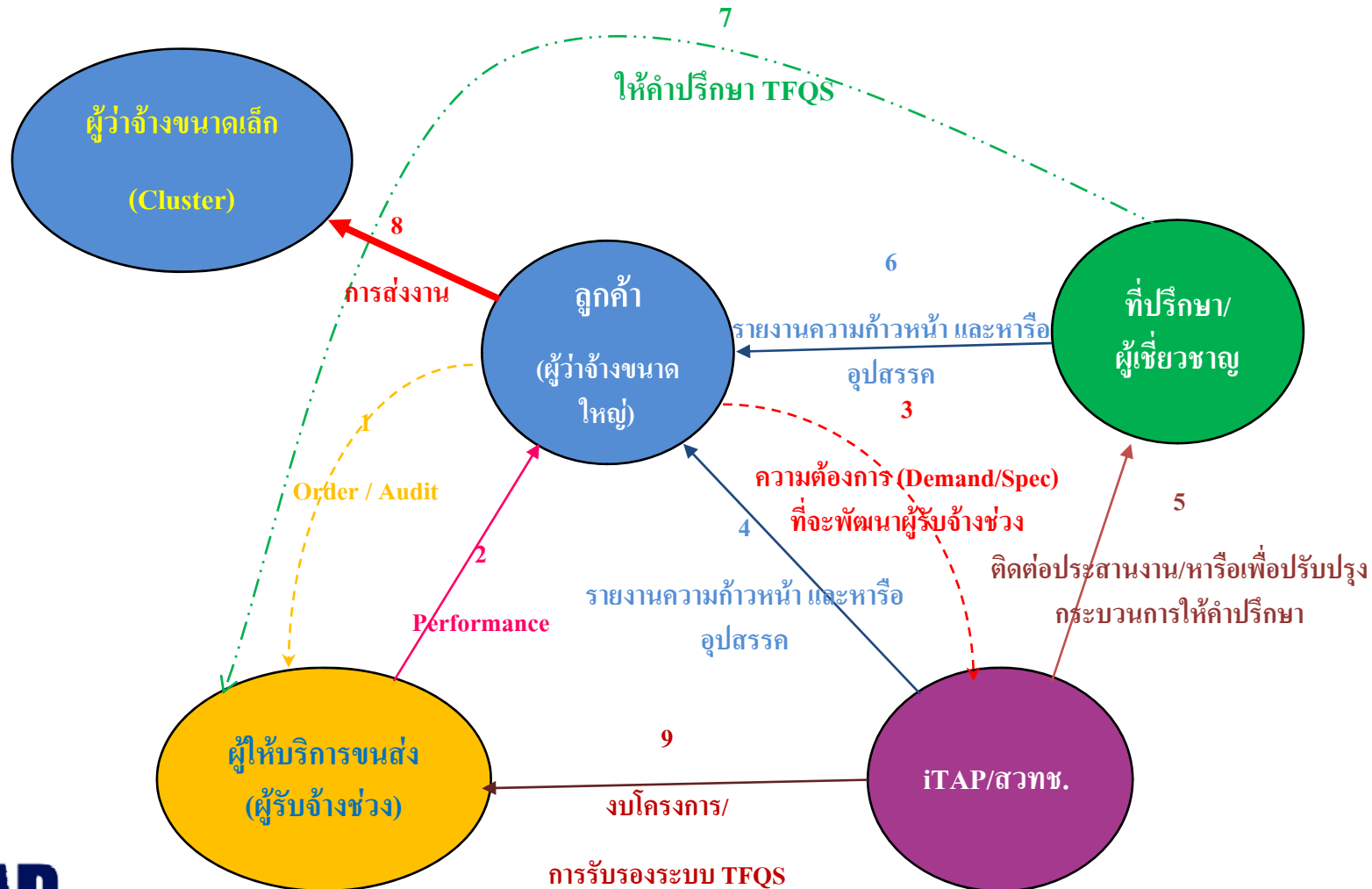
กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



ข้อกำหนด TFQS



กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



ผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

ความคาดหวัง	ผู้ว่าจ้าง	ผู้รับจ้างช่วง
- ได้ระบบที่มีมาตรฐานระดับสากล	TFQS (เฉพาะรายเล็ก)	TFQS (ทั้งหมด)
- มีผู้รับรองระบบที่น่าเชื่อถือได้	1 ราย คือ สวทช.	1 ราย คือ สวทช.
- ผ่านการรับรองจาก สวทช.	ผ่าน 1 ราย อีกรายไม่ได้เข้าร่วมโครงการ	ผ่านทุกโครงการ (100%)
- มีความเข้าใจในข้อกำหนดของ บริษัทมากขึ้น และสามารถดำเนินการปรับปรุง และพัฒนา ระบบการทำงานขององค์กร ได้ด้วยตนเอง	ระบบ TFQS สามารถตอบสนองความต้องการ พัฒนาผู้รับจ้างช่วงได้ในเวลาที่เหมาะสม และ ตรงตามมาตรฐาน การขนส่งที่บริษัทต้องการ เป็น พื้นฐานสำหรับการพัฒนาผู้รับจ้างช่วง ในขั้นสูงต่อไป	เข้าใจการทำระบบคุณภาพมากขึ้น และสามารถปรับปรุง กระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับ มาตรฐานของผู้ว่าจ้างได้ อย่างดีขึ้น / ทำคะแนนการ ประเมินจากผู้ว่าจ้างได้ดีขึ้น

ผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ว่าจ้าง	ผู้รับจ้างช่วง
- มีต้นทุนการดำเนินงานลดลง เช่น ต้นทุนด้านอุบัติเหตุ และ ต้นทุน ด้านระบบการซ่อมบำรุง	ลดต้นทุนด้านทีมพัฒนาผู้รับจ้างช่วง ซึ่งเดิมต้องให้ลงพื้นที่บ่อย แต่ปัจจุบัน ใช้วิธีปรับมาตรฐาน TFQS ให้ สอดคล้องกับมาตรฐานของบริษัท ให้ มากที่สุด	ลดการเกิดอุบัติเหตุ และ ต้นทุนด้านการซ่อมที่เกิด จากอุบัติเหตุ
- ระบบมีคุณภาพ ผ่านเกณฑ์ของ ลูกค้ามากขึ้น และส่งผลให้ สามารถ รับงาน ด้วยบริการที่มี คุณภาพได้ เพิ่มมากขึ้น	ผู้รับจ้างช่วงมีระบบที่มีคุณภาพมาก ขึ้น	คะแนนที่ได้รับจากการ ประเมินของ สวทช. มีระดับ ที่ดีขึ้นจากก่อนเข้าร่วม โครงการ

ผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ผลการประเมิน (%)
1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ iTAP	97.32
2 ความสำเร็จของโครงการ	93.57
3 ด้านบุคลากร	85.28
4 ความสำเร็จด้านธุรกิจ	
> กำไร / ยอดขายเพิ่มขึ้น	58.34
> ต้นทุน / อุบัติเหตุที่ลดลง	48.75
5 คะแนนเฉลี่ยประเมินจาก สวทช.	85.75

ความท้าทายต่อไป

1. กลุ่มผู้ว่าจ้าง

- สร้างกลไกการเชื่อมโยงระหว่างผู้ว่าจ้างขนาดกลาง-ใหญ่ และ
ขนาดเล็ก

2. กลุ่มผู้รับจ้างช่วง

- พัฒนาผู้รับจ้างช่วงให้ผ่านมาตรฐานระบบคุณภาพต่างๆที่
เกี่ยวข้อง เพิ่มขึ้น เช่น TFQS มาตรฐาน Q และ ISO 9001 เป็นต้น
- พัฒนาโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ กับกลุ่มที่
ได้ระบบ มาตรฐานคุณภาพแล้ว

ปัญหา และ อุปสรรค

1. กลุ่มผู้ว่าจ้าง

- ขาดการสื่อสารเพื่อให้ได้ความต้องการของผู้ว่าจ้าง
- การติดต่อสื่อสารผู้เชี่ยวชาญไปยังผู้รับจ้างช่วงที่ไม่ชัดเจน
- การปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านระบบคุณภาพของผู้ว่าจ้างรายเล็ก

2. กลุ่มผู้รับจ้างช่วง

- ไม่เข้าใจว่าเมื่อเข้าร่วมโครงการต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
- ทำไมต้องทำ TFQS ทำไมไม่ทำ ISO 9001 เลย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

- ❖ กลไกการทำงานของ iTAP
- ❖ ผู้ประกอบเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น
- ❖ บริษัททั้งผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างช่วง เรียกว่า คู่กันรู้เรื่องขึ้น
- ❖ การประชุมร่วมกันหลายๆส่วน (Party) เป็นกลไกการสื่อสารกัน เพื่อเปิดใจรับฟังปัญหา และพร้อมที่จะแก้ปัญหาร่วมต่อไป

ขอบคุณค่ะ