

การประมาณราคาค่าบริการ

คุณสมบัติที่ดีของช่าง

ลักษณะของช่างที่ดีนั้น ควรจะมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ในงานของตนเองเป็นอย่างดี ขณะเดียวกันจะต้องเป็นผู้ที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา
2. ความตั้งใจในการทำงาน ช่างจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานต่างๆ ในความรับผิดชอบ เพราะถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ คุณภาพของงานที่ได้อาจไม่ดีพอ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุเสียหายร้ายแรงขึ้น
3. การทำงานอย่างมีแบบแผนว่าจะอะไรควรจะทำก่อน อะไรควรทำหลังจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
4. ความมีประสิทธิภาพ ช่างที่ดีต้องตระหนักถึงเวลาเป็นสำคัญ เพราะงานช่างจะหยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่ได้ จะต้องทำงานแข่งกับเวลาและคู่แข่งกันอยู่ตลอดเวลา ช่างที่ดีต้องเป็นผู้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาอันสั้นและมีคุณภาพดีที่สุดในสิ่งที่ทำได้
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะจะต้องพบปะกับคนหลายระดับ ช่างที่ดีจะต้องรู้ถึงจิตวิทยาทางด้านต่างๆ ถ้าเกิดความขัดแย้งงานต่างๆ จะบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ไปไม่ได้ ช่างที่ดีจึงต้องคำนึงเรื่องนี้ไว้เป็นสำคัญ
6. ความสะอาด เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในงานช่างเพราะงานบางอย่างต้องระวังเรื่องความสะอาด เช่น งานประกอบเบร้งหรือประกอบลูกสูบ ถ้ามีผงฝุ่นหรือความสะอาดไม่ดีพอ การใช้งานของชิ้นส่วนดังกล่าวก็ไม่ดีพอ ช่างที่ดีควรรักษาความสะอาดให้เป็นนิสัยสมกับสภาพของงานที่ทำ
7. มีความร่าเริง ซึ่งจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนทำงานด้วยความร่าเริงหรือไม่ีอารมณ์หงุดหงิดแล้ว จะมีความตั้งใจในการทำงานทำให้ผลงานมีคุณภาพที่ดี
8. ความปลอดภัย ช่างที่ดีจะต้องรู้ถึงกฎของความปลอดภัยในการทำงานต่าง ๆ งานทุกอย่างถ้าทำด้วยความประมาทแล้ว ย่อมก่อให้เกิดอันตรายได้ ช่างที่ดีควรระลึกถึงความปลอดภัยในการทำงานอยู่เสมอ
9. ความซื่อสัตย์ ช่างที่ดีต้องเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานและที่สำคัญ คือ ลูกค้ำ เพราะลูกค้ำจะเป็นผู้ที่ทำให้ผู้ซ่อมหรือสถานีบริการสามารถดำเนินการอยู่ได้
10. สุขภาพร่างกาย นับว่ามีส่วนสำคัญไม่น้อยในการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากจะใช้ในการวินิจฉัยไต่ตรองแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานแล้ว ช่างที่ดีจะต้องรักษาสุขภาพของร่างกายให้สมบูรณ์อยู่เสมอ

การกำหนดราคา

ในการกำหนดราคางานนั้น โดยทั่วไปแต่ละอู่จะมีวิธีการคิดที่แตกต่างกันออกไป รวมทั้งความคุ้นเคย ความสนิทสนม สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการคิดราคา อยู่ที่ใดมาตรฐานช่างจะกำหนดราคา โดยเอาราคาแรงงาน และราคาอะไหล่จากใบงานมารวมกัน จากนั้นจึงกำหนดเป็นราคา

1. ราคาแรงงาน หมายถึง ราคาค่าแรงของช่างในการที่ปฏิบัติตามใบงาน ตั้งแต่ต้นจนจบเสร็จ และราคาค่าแรงนี้ได้มาจากการประเมินค่าของการปฏิบัติตามใบงาน

2. ราคาวัสดุ หมายถึง ค่าวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ที่ต้องจัดเตรียมไว้สำหรับช่างใช้ในการทำงาน และจะรวมคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของแต่ละงาน ซึ่งในการกำหนดราคานั้น ให้ประมาณได้จากใบงาน หรือคิดเป็นร้อยละของค่าแรง

3. ราคาอะไหล่ หมายถึง ค่าอะไหล่ทั้งหมดที่ใช้ในการเปลี่ยนซ่อม ลูกค้าน่าจะต้องจัดหาหรือให้อู่ช่วยจัดหา ซึ่งในการกำหนดราคา จะทำได้โดยการสอบราคาอะไหล่ ตามใบงานจากร้านจำหน่ายทั่วไป

การกำหนดเวลาเสร็จงาน

การกำหนดเวลาเสร็จงานนั้น ช่างจะทำได้โดยการใช้เวลาทั้งหมดที่ช่างใช้ในการปฏิบัติตามใบงาน โดยนับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งเสร็จเรียบร้อย เริ่มตั้งแต่เวลาสำหรับการเตรียมตัวก่อนลงมือปฏิบัติงาน และเวลาสำรองหลังจากเสร็จงาน ซึ่งจะปฏิบัติไปพร้อมกันกับการหาค่าแรงงาน ภายใต้เงื่อนไขการรับประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ และอู่มาตรฐานที่กำหนด

จะเห็นได้ว่าเวลาเสร็จงานของแต่ละงานนั้น จะใช้เป็นมาตรฐานการกำหนดเวลาทำงานได้เช่นเดียวกับราคาแรงงาน ดังนั้นในการหาค่าแรงงาน ในแบบของการกำหนดเวลาทำงานก็จะสามารถทำได้โดยการบันทึกเวลาปฏิบัติตามใบงานของแต่ละงาน แล้วปรับเป็นอัตราค่าแรงเฉลี่ย

วิธีการคำนวณราคา การคำนวณราคาเพื่อแจ้งให้แก่ลูกค้าทราบโดยทั่วไปศูนย์บริการตัวแทนจำหน่ายรถ อู่มาตรฐาน และศูนย์บริการทั่วไป จะใช้วิธีคิดจากราคางานบวกด้วยกำไรจะได้ราคาประมาณการแจ้งให้ลูกค้าทราบมีรายละเอียดดังนี้

1. ราคางาน คือ ราคาต้นทุนในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ค่าวัสดุ ค่าอะไหล่ ค่าแรง เป็นต้น

สูตร ราคางาน = ราคาแรงงาน + ราคาวัสดุ + ราคาอะไหล่

ถ้ากำหนดให้		
ราคางาน	=	ประมาณราคาต้นทุน
ราคาแรงงาน	=	ค่าแรง
ราคาวัสดุ	=	ค่าวัสดุ
ราคาอะไหล่	=	ค่าอะไหล่
เพราะฉะนั้น ราคางาน (ต้นทุน)	=	ค่าแรง + ค่าวัสดุ + ค่าอะไหล่

ตัวอย่าง

งานเปลี่ยนหัวเทียนรถยนต์เก๋ง 4 สูบ

โดยอะไหล่ที่เปลี่ยน คือหัวเทียน ช่างสามารถคำนวณราคางานได้ ถ้ากำหนดให้

- ราคาหัวเทียนหัวละ 30 บาท
- ค่าแรงชั่วโมงละ 60 บาท (ทำงานประมาณครึ่งชั่วโมง)
- ค่าวัสดุและอื่น ๆ 50%ของค่าแรงงาน
- ใช้เวลาทำงาน 30 นาที

วิธีทำ	ราคาแรงงาน	=	$\frac{60}{2}$	=	30 บาท
	ราคาอะไหล่	=	30×4	=	120 บาท (หัวเทียน 4 หัว)
	ราคาวัสดุ (โสหุ้ย)	=	$\frac{30 \times 50}{100}$	=	15 บาท

จากสูตร	ราคางาน	=	ราคาแรงงาน + ราคาวัสดุ + ราคาอะไหล่
แทนค่า		=	$30 + 15 + 120$
		=	165 บาท

2. **กำไร** คือ ราคาที่ศูนย์บริการรถยนต์หรือช่างซ่อมรถยนต์คิดราคางานแล้วถือว่าเป็นต้นทุน ราคาประมาณการแจ้งลูกค้าให้ลูกค้าทราบ คือ **ราคางานบวกด้วยกำไร** ซึ่งโดยทั่วไปกำไรจะคิดประมาณ 10 ถึง 25 เปอร์เซ็นต์ ของราคางาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับราคางานว่ามีฐานอยู่จำนวนมากหรือน้อย ถ้ามีฐานคือจำนวนน้อยอาจคิดถึง 25 เปอร์เซ็นต์ ของราคา

ดังนั้นจากตัวอย่างราคางานเป็นเงิน 165 บาท ดังนั้นกำไรที่ควรจะได้ คือ

$$25 \text{ เปอร์เซ็นต์} = \frac{165 \times 25}{100} = 41.25 \text{ บาท หรือ } 41 \text{ บาท}$$

3. **ราคาประมาณการแจ้งให้ลูกค้า** คือ ราคาที่ศูนย์บริการหรือช่างซ่อมคิดเงินจากลูกค้าเมื่อส่งมอบงาน

สูตร	ราคาประมาณงานแจ้งให้ลูกค้า	=	ราคางาน + กำไร
แทนค่า	ราคาประมาณงานแจ้งให้ลูกค้า	=	$165 + 41 = 206 \text{ บาท}$

อนึ่ง ปัจจุบันมีปัญหาการคิดราคาประมาณการแจ้งให้ลูกค้า ของอู่ซ่อมหรือศูนย์บริการบางแห่งไม่มีความเป็นธรรม หรือคุณธรรมแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยคิดผิดไปจากความเป็นจริงทำให้มีปัญหาเกิดขึ้นแก่ลูกค้า อู่ซ่อมหรือช่างซ่อมจึงควรเป็นบุคคลที่มีคุณธรรมและซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ