

อัตราส่วนร้อยละในการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาได้ดีกว่า หน่วยธุรกิจ B เนื่องจากหน่วยธุรกิจ A และ C มีการดำเนินงานกิจกรรมในลักษณะการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้ามาลงเรือคำสั่งซื้อจากลูกค้า คือ เมื่อมีสินค้าเพียงพอกับความต้องการก็ทำการเสนอขายให้กับลูกค้า ในขณะที่หน่วยธุรกิจ B เป็นการทำงานเป็นกิจกรรมในลักษณะของการรับคำสั่งซื้อ คือต้องมีคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วค่อยทำการจัดหาวัตถุดิบหรือสินค้าให้กับลูกค้าทำให้ไม่สามารที่จะจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ตรงตามเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับทั้ง 2 กิจกรรม B ด้านความสม่ำเสมอในรอบระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า จะเห็นได้ว่าหน่วยธุรกิจ A มีความสม่ำเสมอในรอบระยะเวลาส่งมอบสินค้าได้ดีกว่า หน่วยธุรกิจ B และ C เนื่องจากหน่วยธุรกิจ A ใช้เวลาในการตอบรับคำสั่งซื้อและเวลาในการบรรจุนำสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้าที่น้อยกว่าคือ 2 วันและ 20 วัน 19 ชั่วโมง 25 นาที ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยธุรกิจ C ใช้เวลาในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อมากกว่า ซึ่งใช้เวลาในการตอบรับคำสั่งซื้ออยู่ที่ 3 วัน ดังนั้น หน่วยธุรกิจ A และ B จึงมีความสม่ำเสมอในระยะเวลาการส่งมอบสินค้าดีกว่า ด้านในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ พบว่า หน่วยธุรกิจ A มีอัตราการตอบสนองที่ผิดพลาดที่น้อยกว่าอยู่ที่ 0 ส่วนหน่วยธุรกิจ B และ C มีอัตราการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อที่ผิดพลาดมากกว่าอยู่ที่ 0.02 และ 0.01 ตามลำดับ ด้านการบริการลูกค้าคงคลังไม่ให้ขาดมือ พบว่าหน่วยธุรกิจ A มีความสามารถในการบริหารสินค้าคงคลังไม่ให้ขาดมือได้ดีกว่า อยู่ที่ 0.18 ส่วนหน่วยธุรกิจ B และ C อยู่ที่ 0.25 เท่ากัน ด้านการดูแลสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายในขณะที่เคลื่อนย้ายและขนส่ง พบว่าทั้ง 3 หน่วยธุรกิจมีอัตราความเสียหายที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายและขนส่งอยู่ที่ 0 คือมีอัตราความเสียหายน้อยมาก คือ ไม่มีการตีกลับของสินค้าที่เกิดจากความเสียหาย ด้านความน่าเชื่อถือของผู้จัดส่งวัตถุดิบ คือ ผู้นำเข้าสินค้าในพม่า พบว่า หน่วยธุรกิจ A มีความน่าเชื่อถือมากกว่าหน่วยธุรกิจ B และ C คืออยู่ที่ร้อยละ 82.35 , 77.78 และ 75.00 ตามลำดับ ส่วนความน่าเชื่อถือของผู้จัดส่งวัตถุดิบหรือส่งออกลูกค้าในพม่า พบว่า หน่วยธุรกิจ A มีความน่าเชื่อถือของผู้ส่งออกลูกค้าในพม่าที่ดีกว่า คือ อยู่ที่ร้อยละ 57.89 ส่วนหน่วยธุรกิจ B และ C มีความน่าเชื่อถือของผู้ส่งออกลูกค้าในพม่าอยู่ที่ ร้อยละ 50.00 นอกจากนี้ ยังสามารถดูถึงความถูกต้องของข้อมูลคลังสินค้า พบว่า หน่วยธุรกิจ B มีความสามารถในการจัดการความถูกต้องของข้อมูลคลังสินค้าได้ดีกว่าอยู่ที่ ร้อยละ 99.98 ส่วนหน่วยธุรกิจ A และ C มีความถูกต้องของคลังสินค้าอยู่ที่ร้อยละ 99.97 และ 99.91 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของหน่วยธุรกิจนำเข้า พบว่าหน่วยธุรกิจ A มีความสามารถในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ดีกว่าหน่วยธุรกิจ B และ C ซึ่งใช้เวลาในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อน้อยที่สุด คือใช้เวลาในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20 วัน 19 ชั่วโมง 25 นาที ในขณะที่หน่วยธุรกิจ B ใช้เวลาในการตอบสนองต่อคำ

สั่งซื้อของลูกค้ามากที่สุดคือ 23 วัน 3 ชั่วโมง 35 นาที เนื่องจากหน่วยธุรกิจ B ใช้เวลาในการแปรรูปสินค้าและบรรจุสินค้าโดยเฉลี่ยนานกว่าหน่วยธุรกิจ A และ C ดังนั้นหน่วยธุรกิจ B จึงต้องปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในขั้นตอนของการแปรรูปและบรรจุสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้าให้มีเวลาน้อยลง ในขณะที่หน่วยธุรกิจ C ใช้เวลาในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อช้ากว่าหน่วยธุรกิจ A เนื่องจากหน่วยธุรกิจ C ใช้เวลาในการตอบรับต่อคำสั่งซื้อนานกว่าหน่วยธุรกิจ A คือ 3 วัน ซึ่งใช้เวลาในการตอบรับคำสั่งซื้อนานกว่า ดังนั้นหน่วยธุรกิจ C จึงต้องปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานในขั้นตอนตอบรับคำสั่งซื้อให้เร็วขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถในการดำเนินการได้ดีขึ้น ในด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า พบว่า หน่วยธุรกิจ A ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุดจากปัจจัยด้านการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาและปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในระยะเวลาส่งมอบสินค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการ แต่หน่วยธุรกิจ A ยังต้องปรับปรุงกิจกรรมการดำเนินงานด้านความถูกต้องของข้อมูลคลังสินค้าให้มีความถูกต้องยิ่งขึ้น และหน่วยธุรกิจ B และ C การดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต้องทำการปรับปรุง โดยหน่วยธุรกิจ B พบว่าต้องปรับปรุงกิจกรรมการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาและความสม่ำเสมอในระยะเวลาส่งมอบสินค้า พบว่าอยู่ที่ร้อยละ 88.24 และ 22 วัน 3 ชั่วโมง 35 นาที ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกและอันดับสองรองลงมา ในขณะที่หน่วยธุรกิจ C ต้องปรับปรุงกิจกรรมด้านความสม่ำเสมอในระยะเวลาส่งมอบสินค้าเช่นกัน

ตารางที่ 5.3 ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าของธุรกิจนำเข้า
หอมหัวใหญ่ผ่านด่านศุลกากรแม่สอด

การตอบสนองต่อกิจกรรม	หน่วยธุรกิจนำเข้าหอมหัวใหญ่		
	A	B	C
การจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา(%)	100 ^{1/}	88.24	100 ^{1/}
การตอบสนองต่อลูกค้าได้ถูกต้องตามใบสั่ง	0 ^{1/}	0.02	0.01
การบริหารสินค้าคงคลังไม่ให้ขาดมือ	0.18 ^{1/}	0.25	0.25
การดูแลสินค้าไม่ให้เสียหายขณะขนส่ง	0	0	0
ความสม่ำเสมอในระยะเวลาส่งมอบสินค้า(วัน-ชั่วโมง-นาทิต)	20-19-25 ^{1/}	22-3-35	21-23-2
ความน่าเชื่อถือของจัดส่งวัตถุดิบ			
-อัตราการจัดส่งสินค้าเต็มจำนวนและตรงเวลา (%)	82.35 ^{1/}	77.78	75.00
-อัตราการส่งสินค้าเต็มจำนวนและตรงเวลาของผู้ขาย(%)	57.89 ^{1/}	33.33	33.33
ความถูกต้องของข้อมูลคลังสินค้า	99.97	99.98 ^{1/}	99.91

ที่มา : จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการนำเข้าหอมหัวใหญ่

หมายเหตุ : ^{1/} หน่วยธุรกิจที่สามารถจัดการกิจกรรมดังกล่าวได้ดีที่สุด

ดังนั้นหน่วยธุรกิจที่ใช้เวลาในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อน้อยที่สุด และมีความสม่ำเสมอของระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า ความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาที่ดีกว่า จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับหน่วยธุรกิจได้อีกทางหนึ่ง