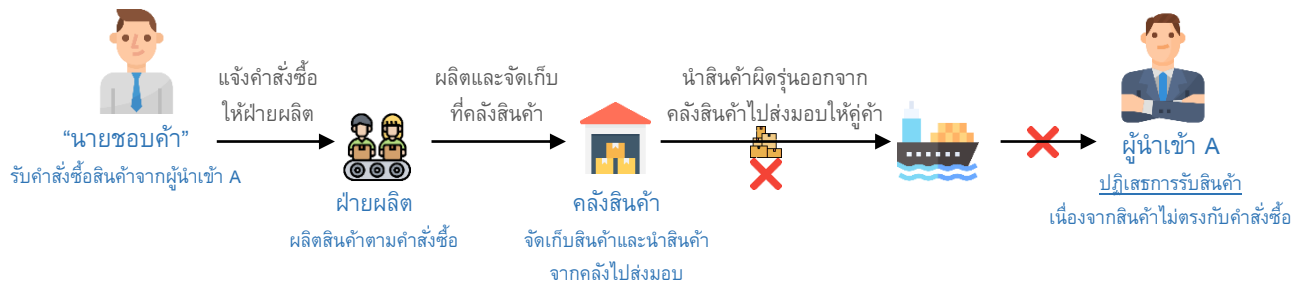




ข้อผิดพลาดจากคลังสินค้า...อีกขบวนการเหตุคู่ค้าปฏิเสธการรับสินค้า

จากบทความก่อนหน้านี้ที่ได้กล่าวถึงกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารภายในของบริษัทผู้ส่งออก จนลูกค้าปฏิเสธการรับสินค้าเพราะสีของสินค้าที่ส่งมอบไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในคำสั่งซื้อ กรณีดังกล่าวเป็นเพียงหนึ่งในหลายความผิดพลาดที่เกิดจากฝั่งผู้ส่งออกเอง เนื่องจากกระบวนการส่งออกที่เริ่มตั้งแต่การติดต่อระหว่างผู้ส่งออกกับคู่ค้า การรับคำสั่งซื้อ การผลิตสินค้า ไปจนถึงมอบสินค้าให้คู่ค้า ล้วนมีความเสี่ยงหลายจุดที่จะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ และอาจนำไปสู่ความเสียหายที่รุนแรง เช่น ผู้ซื้อปฏิเสธการรับสินค้า ดังกรณีความผิดพลาดจากการบริหารคลังสินค้าของ “นายชอบค้า”

“นายชอบค้า” ซึ่งเป็นผู้ผลิตและส่งออกเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน ได้รับคำสั่งซื้อโต๊ะทำงานจากผู้นำเข้า A ทั้งนี้ แม้ว่า “นายชอบค้า” จะพยายามปิดความเสี่ยงจากการผลิตสินค้าไม่ตรงตามแบบที่ได้ตกลงกันไว้ จึงเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายผลิตได้รับใบสั่งซื้อที่ถูกต้องและเป็นฉบับล่าสุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามที่กำหนดไว้ในคำสั่งซื้อ



อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่าเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น เมื่อสินค้าไปถึงปลายทาง “นายชอบค้า” กลับได้รับข่าวร้ายว่าผู้นำเข้า A ขอปฏิเสธการรับสินค้า เนื่องจากสินค้าที่ส่งมอบมาให้ไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในใบคำสั่งซื้อ เมื่อ “นายชอบค้า” ตรวจสอบสาเหตุ พบว่าสินค้าที่นำออกจากคลังสินค้าไปส่งมอบเป็นคนละรุ่นกับที่เตรียมให้ผู้นำเข้า A ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นเพราะพนักงานที่ดูแลคลังสินค้าอ่านข้อมูลรายละเอียดสินค้าผิด ประกอบกับ “นายชอบค้า” ยังไม่มีระบบสอบทานกระบวนการทำงานในคลังสินค้า ทั้งนี้ แม้ในภายหลัง “นายชอบค้า” สามารถเจรจาให้ผู้นำเข้ายอมรับสินค้าล่าช้ากว่ากำหนดในคำสั่งซื้อ เพราะต้องจัดส่งมาใหม่ แต่ “นายชอบค้า” ก็แทบไม่มีกำไรจากการค้าครั้งนี้ เนื่องจากผู้นำเข้า A ขอส่วนลดค่าสินค้าไปชดเชยต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการได้รับสินค้าล่าช้าจนกระทบแผนการทำตลาด อีกทั้ง “นายชอบค้า” ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าล็อตที่ผิดกลับไทย รวมถึงเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการดำเนินการอีกมากมาย

จากกรณีของ “นายชอบค้า” สะท้อนให้เห็นว่าความผิดพลาดในการดำเนินธุรกิจมักก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้น โดยวิธีการลดความผิดพลาดด้วยการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบเป็นหนึ่งในวิธีที่ใช้กันแพร่หลาย ขณะที่ปัจจุบันผู้ประกอบการมีทางเลือกเพิ่มขึ้นจากการนำเทคโนโลยีมาช่วยปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบ อาทิ การนำระบบบาร์โค้ด หรือระบบ RFID มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านคลังสินค้า เพื่อให้จัดเก็บ ตรวจสอบ และนำสินค้าออกจากคลังสินค้าได้รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำขึ้น