

27 March 2023 @ Phranakhon Rajabhat University, Thailand

CHALLENGES OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN BUSINESS ORGANIZATIONS FOR A SUSTAINABLE FUTURE

Piyachat JARUTIRASARN¹, Piyamas SUESAWADWANIT¹ and Boonma CHAISATHEANSUP²

¹ Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand; jarutirasarn@hotmail.com (P. J.); nuy_111@hotmail.com (P. S.)

² DHL Supply Chain (Thailand) Co., Ltd.

ARTICLE HISTORY

Received: 24 February 2023

Revised: 15 March 2023

Published: 27 March 2023

ABSTRACT

This article concerns the challenges of logistics and supply chain organizations for a sustainable future. Since constant competition in the age of globalization and the environment forces organizations and entrepreneurs to adapt proactively and defensively to the current and future situation, following the goals set, which must emphasize using digital technology to drive the business into the future, collaborate with the alliance through the fulfillment service system-efficient warehouse and transportation management. Timely responsiveness to customer needs using offline and online communication, increase after-sales service to solve problems directly. The organization emphasized providing services that do not affect the organization's cost. Quantitative and quality measurements are monitored to achieve a sustainable competitive advantage.

Keywords: Challenges, Logistics, Supply Chain

CITATION INFORMATION: Jarutirasarn, P., Suesawadwanit, P., & Chaisatheansup, B. (2023). Challenges of Logistics and Supply Chain Business Organizations for a Sustainable Future. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 16.

ความท้าทายขององค์กรธุรกิจโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์¹, ปิยะมาศ สื่อสวัสดิ์วิณิชย์¹ และ บุญมา ชัยเสถียรทรัพย์²

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ; jarutirasarn@hotmail.com (ปิยะฉัตร);
nuy_111@hotmail.com (ปิยะมาศ)

² บริษัท ดีเอสแอล ซัพพลายเชน (ประเทศไทย)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เกี่ยวข้องกับความท้าทายขององค์กรธุรกิจโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน เนื่องจากการแข่งขันอย่างต่อเนื่องในยุคโลกาภิวัตน์และสภาพแวดล้อม ทำให้องค์กรและผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวเชิงรุกเชิงรับ ยืดหยุ่นให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องให้ความสำคัญใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาขับเคลื่อนธุรกิจสู่อนาคต ร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรผ่านระบบบริการเต็มเต็ม บริหารคลังสินค้า และขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาโดยใช้การสื่อสารออฟไลน์และออนไลน์ เพิ่มบริการหลังการขายเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด องค์กรเน้นการให้บริการที่ไม่กระทบต่อต้นทุนขององค์กร มีการติดตามวัดผลด้านปริมาณและคุณภาพเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความท้าทาย, โลจิสติกส์, ซัพพลายเชน

ข้อมูลอ้างอิง: ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, ปิยะมาศ สื่อสวัสดิ์วิณิชย์ และ บุญมา ชัยเสถียรทรัพย์. (2566). ความท้าทายขององค์กรธุรกิจโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 16.

บทนำ

ผู้ประกอบการควรมีความพร้อมที่จะมีการรับมือของการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัต (Dynamic) ของสังคมที่นำมาซึ่งปัญหาอุปสรรคและโอกาสทางธุรกิจ โดยมีโลจิสติกส์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้เกิดโลกาภิวัตน์ (Globalization) เกิดการค้าขายได้ทั่วโลกส่งผลให้สังคมมีการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงของโลกนั้นมีทั้งด้านความเจริญ ความขัดแย้ง ความซับซ้อนซึ่งธุรกิจต้องไขว่คว้าโอกาสหรือหาแนวทางหลีกเลี่ยงให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Mangan, Lalwani, & Calatayud, 2020) ปัญหาที่พบโดยทั่วไปของการดำเนินงานโลจิสติกส์ ได้แก่ โรค Covid-19 การขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนที่สูงขึ้น เช่นค่าไฟฟ้า ค่าน้ำมัน เป็นต้น ถ้าระบบโลจิสติกส์มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างสมดุล สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้น (Taniguchi & Thompson, 2014) บทความนี้จะกล่าวถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ท้าทายต่อการดำเนินงานโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่อให้องค์กรหาแนวทางดำเนินงานโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่สนับสนุนให้องค์กรมีความมั่นคงยั่งยืนในอนาคต ทั้งนี้แนวทางที่นำเสนอแนะแต่ละองค์การสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงลึกให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรตนเองได้

ความท้าทายของธุรกิจโลจิสติกส์ในปัจจุบัน

โลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นกิจกรรมสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ปัจจุบันการบริหารงานโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมีความซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องมีการจัดการให้การไหลของสินค้าและข้อมูลจากจุดเริ่มต้นไปยังลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Ceyhun, 2019) เนื่องจากสังคมมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันทำให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกค้าต้องเผชิญกับอุปสรรค โอกาสและความท้าทายมากมาย ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความท้าทายของธุรกิจและการดำเนินงานโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ได้แก่ (พสุ เดชะรินทร์, 2565; Supplychainbrain, 2022)

- 1) คู่แข่งในตลาดมากขึ้น มีทั้งคู่แข่งรายเก่าและรายใหม่ภายในประเทศและต่างประเทศ คู่แข่งแต่ละรายมีกลยุทธ์การบริหารงานและการตลาดโดดเด่นแตกต่างกัน ส่งผลให้การตัดสินใจซื้อของลูกค้ามีความซับซ้อนมากขึ้น
- 2) เทคโนโลยีและข้อมูลที่ทันสมัยและก้าวหน้าในยุคดิจิทัล เรียกได้ว่ามีนวัตกรรมใหม่ด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโซเชียลมีเดียมีหลายช่องทางที่ใช้เพื่อความบันเทิง การรับข่าวสาร การทำงานและการขายสินค้า เช่น Line, Zoom, Tik Tok เป็นต้น รวมทั้งแพลตฟอร์มการค้าขายออนไลน์อื่นมีให้เลือกใช้จำนวนมาก การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าหรือข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าแต่ละคนมีมากขึ้นเพื่อนำมาใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้น
- 3) กระบวนการดำเนินงานของธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้น อาจต้องปรับแนวทางให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าและส่งผลกระทบต่อยอดขาย ทั้งนี้จะเน้นกระบวนการให้บริการที่ดึงดูดลูกค้า
- 4) การตัดสินใจของลูกค้า มีตัวเลือกมากขึ้น พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป ธุรกิจต้องพัฒนาให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการสูงสุดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อแบรนด์
- 5) บุคลากรในองค์กรและการทำงานเป็นทีม ศักยภาพของพนักงาน ทั้งหมดนี้มีผลต่อการพัฒนาองค์กรและการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ต้องพึงพากระบวนการฝึกอบรมและคัดเลือกพนักงาน การประเมินผลงาน เป็นต้น
- 6) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และสิ่งแวดล้อม สินค้าและบริการของธุรกิจต้องให้ความสำคัญในเรื่องเหล่านี้มากขึ้น เช่น การจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าและพาหนะที่ใช้น้ำมันส่งต่อไม่ก่อให้เกิดมลพิษ เช่น ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ รวมทั้งการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น
- 7) ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ท้าทาย เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) แหล่งเงินทุนหรือ นักลงทุน ที่ปรึกษาจากภายนอกโดยเฉพาะที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ข้อมูลสารสนเทศและการตลาด เป็นต้น ซึ่งองค์กรต้องมีกลยุทธ์ดึงดูดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาร่วมงานอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าไม่มีสิ่งใดที่จะมั่นคงหยุดอยู่กับที่ หากแต่ทุกสิ่งมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา บางสถานการณ์เกิดขึ้นแบบซ้ำๆ บางสถานการณ์เป็นเปลี่ยนแปลงรวดเร็วสร้างความผันผวนที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลก โดยเฉพาะการส่งผลกระทบต่ออุปสงค์และอุปทาน หัวใจการทำธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนจึงต้องปรับตัวเชิงรุกเชิงรับ ต่อสถานการณ์ที่ไม่มีความแน่นอน

การปรับตัวของธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะปรับกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างไร เมื่อไร เพื่อให้ผลลัพธ์ขององค์กรยังคงอยู่ในระดับที่ดี ผู้บริหารที่มีความกระตือรือร้น และตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้มากขึ้น Asia Pacific's Time (2022) นำเสนอข้อสรุปที่ได้จากการพูดคุยกับผู้นำธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญในภูมิภาค ที่เชื่อว่ามีปัจจัยแห่งความสำเร็จ 5 ประการที่สอดคล้องกันและส่งเสริมซึ่งกันและกัน จะช่วยขับเคลื่อนการสร้าง ความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจและรัฐบาลให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ห่วงโซ่อุปทาน การเติบโตขององค์กรระดับภูมิภาค เศรษฐกิจดิจิทัล กำลังคนและสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social, Governance (ESG)) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ห่วงโซ่อุปทาน เปลี่ยนโฉมห่วงโซ่อุปทานระดับภูมิภาคเพื่อสร้างความไว้วางใจและความยืดหยุ่น นวัตกรรมเทคโนโลยีทำให้เกิดกฎเกณฑ์รูปแบบใหม่ๆ ในการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานและการให้บริการด้านโลจิสติกส์ เช่น ลูกค้ายติดตามสถานะสินค้าได้ด้วยตนเอง (Trackable) หรือใช้ระบบ Last Mile Delivery คือ การแจ้งให้ลูกค้ารอรับพัสดุ ก่อนที่ผู้ส่งของจะไปถึง ซึ่งบริษัทขนส่งต้องใช้เวลาวางแผนจัดเส้นทางอย่างรอบคอบมากขึ้นและการติดต่อลูกค้าเพื่อนัดหมายส่งมอบพัสดุ ทำให้ระบบโลจิสติกส์ต้องมีความโปร่งใสและยืดหยุ่นมากขึ้น (Browne, Behrends, Woxenius, Giuliano & Holguin-Veras, 2018; Taniguchi & Thompson, 2018)

2) การเติบโตขององค์กรระดับภูมิภาค ใช้แนวทางการขับเคลื่อนด้วยความสามารถในการเข้าถึงกิจการเพื่อสร้างมูลค่า ต้องพิจารณาถึงลักษณะความเป็นสากลด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ การเมือง การบริโภคสินค้า ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม และศักยภาพทางการตลาด เป็นต้น (พงษ์สรรค์ สีลาหงส์จุฑา และลักขณา วรศิลป์ชัย, 2554) ทั้งนี้ผลการจัดอันดับดัชนีประเทศตลาดเกิดใหม่ด้านโลจิสติกส์ในปี 2565 (The Agility Emerging Markets Logistics Index, 2022) จำนวน 50 ประเทศ โดยวัดจากประสิทธิภาพที่เอื้อต่อการเติบโตของภาคโลจิสติกส์ 4 ด้าน ได้แก่ 1) โอกาสของโลจิสติกส์ภายในประเทศ 2) โอกาสของโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ 3) พื้นฐานทางธุรกิจโลจิสติกส์ และ 4) ความพร้อมของระบบดิจิทัล พบว่า ประเทศจีน ครองอันดับ 1 จากการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ และเป็นส่วนสำคัญของห่วงโซ่อุปทานโลก ขณะที่ประเทศอินเดีย ครองอันดับ 2 มีการปฏิรูปการอำนวยความสะดวกในการลงทุนจากต่างประเทศ และอันดับ 3 ได้แก่ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรตต์ (UAE) มีสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดการลงทุนจากประเทศ เป็นต้น ประเทศไทยเป็นอันดับ 8 เนื่องจากเป็นฐานผลิตเซมิคอนดักเตอร์ และมีนโยบายดึงดูดการลงทุน ประเทศไทยจึงต้องเร่งความสนใจในการลงทุนเพราะอาเซียนถือเป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพด้านโลจิสติกส์ที่น่าสนใจทั้งในปัจจุบันและอนาคต (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2565)

3) เศรษฐกิจดิจิทัล ยอมรับความเป็นดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนข้อมูลเชิงลึก ลดความเสี่ยง มีความปลอดภัยด้านข้อมูลสำคัญ เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้ ทุกวันนี้ทุกคนใช้โทรศัพท์ที่พกพาสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (Smart phone) ซึ่งช่วยให้การทำงานและการดำเนินชีวิตสะดวกทำได้ทุกสถานที่และทุกเวลา เทคโนโลยีช่วยเพื่อเพิ่มผลผลิต เพิ่มผลงาน โดยใช้เวลาน้อยลง เน้นการให้บริการด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ ที่องค์กรส่งมอบให้ลูกค้า โดยเฉพาะการนำระบบ AI มาใช้ในระบบต่างๆ ทำให้การทำงานมีความชาญฉลาดมากขึ้น

4) กำลังคนหรือแรงงาน ต้องคิดใหม่เกี่ยวกับการเพิ่มทักษะพัฒนาความสามารถให้มากขึ้นในหลายๆ ด้าน ยอมรับความยืดหยุ่นและส่งมอบงานตามวัตถุประสงค์ สร้างความไว้วางใจ ดังนั้นพนักงานในองค์กรต้องมีทักษะการประสานงานที่ดี การตัดสินใจและพร้อมรับการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Kern & Sullivan, 2021)

5) สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social, Governance (ESG)) เป็นประเด็นที่สังคมยังคงให้ความสำคัญตลอดมา ขณะที่สังคมเมืองมีความเติบโตได้แผ่ขยายออกไปยังสังคมชนบททุกแห่งหนการให้ความสำคัญกับมลพิษ เสี่ยง ความปลอดภัยก็มีความสำคัญมากขึ้น (Browne, Behrends, Woxenius, Giuliano & Holguin-Veras, 2018) องค์กรต้องเร่งสร้างมาตรฐานและความก้าวหน้าเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญของ (Environment, Social, Governance (ESG)) เพื่อสร้างความแตกต่างในตลาดสำหรับเงินทุนและความสามารถ

ผู้บริหารและพนักงานต้องปรับตัวต่อการแปลงที่เกิดขึ้นรอบตัว กลยุทธ์ที่ผู้บริหารกำหนดต้องรองรับความผันผวนของอุปสงค์อุปทานได้ อีกทั้งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมอย่างจริงจังจนก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พนักงานเองต้องไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง

ผลลัพธ์ของการปรับตัวของธุรกิจจำเป็นต้องวัดเป็นตัวเลขเพื่อให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ความท้าทายในด้านต่างๆ นั้นเสมือนองค์กรอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงการปรับตัวให้ยืดหยุ่นตลอดเวลา การวิเคราะห์ตามโครงสร้างองค์กรตามหน้าที่งาน (Functional Organization Structure) ช่วยให้เห็นภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาง่ายขึ้น เน้นการให้บริการที่ไม่กระทบต่อต้นทุนขององค์กร เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Dinitzen & Bohlbro, 2012) เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ต้องมีการติดตามวัดผลด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น ระบุค่าจำกัดความของปัญหาในองค์กร กำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานของพนักงาน ประสิทธิภาพการบันทึกข้อมูลต่างๆ ลงในระบบฐานข้อมูล การจัดหาข้อมูลมาใช้ในการบริหารงานดำเนินการได้ทันเวลา เป็นต้น อีกทั้งผู้บริหารต้องมีระบบสนับสนุน (SOLE - The International Society of Logistics, 2017) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์กรประกอบของการสนับสนุนด้านโลจิสติกส์แบบบูรณาการ
ที่มา: SOLE - The International Society of Logistics (2017)

จากภาพที่ 1 แสดงองค์กรประกอบที่ช่วยสนับสนุนงานโลจิสติกส์และโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทุกองค์กรประกอบหลักและองค์กรประกอบสนับสนุนต้องมีความสัมพันธ์กันดังนั้นองค์กรต้องพยายามปรับเปลี่ยนโครงสร้าง

องค์กรและการทำงานตามแนวทางนี้ให้ได้มากที่สุดเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ช่วงเวลาที่ผ่านมาหลายบริษัทมีการบูรณาการในแนวดิ่ง (Vertically Integrated) น้อยลง นั่นคือแนวคิดการเป็นเจ้าของหรือมีความสามารถควบคุมซัพพลายเออร์ต้นน้ำและลูกค้าปลายน้ำได้ การจ้างบุคคลากรหรือองค์กรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เป็นการเฉพาะเข้ามาทำงานเป็นเรื่องปกติธรรมดามากขึ้น และเน้นเรื่องการบริหารเวลา เช่น การให้บริการที่รวดเร็วและตรงเวลา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า แต่ละบริษัทเน้นการแข่งขันด้านเวลาซึ่งได้กลายมาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญไปแล้ว (KSF) (Mangan, et al., 2020) แนวคิดการบูรณาการให้ทุกกระบวนการทำงานราบรื่นจนถึงปลายน้ำ ไม่บริหารงานแบบแยกส่วนยังคงมีความสำคัญตลอดเวลา

ตัวอย่างบริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SCG Logistics) ที่เปิดธุรกิจมากกว่า 20 ปี ได้เริ่มต้นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ขนส่งสินค้าให้บริษัท ปูนซีเมนต์ จนปัจจุบันเป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ครบวงจรตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง รองรับลูกค้าระหว่างหน่วยงานธุรกิจกับลูกค้า (B2C) การทำธุรกิจระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค (C2C) การทำการค้าออนไลน์ (E-Commerce) ที่แสดงถึงความกล้าพลิกวิกฤติเป็นโอกาสที่ล้ำค่า ทำให้การเปลี่ยนแปลง (Change) กลายเป็นโอกาส (Chance) กล่าวคือ องค์กรมีความกล้าและพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืนและพิชิตเป้าหมายทางธุรกิจตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมาย โดยไม่ได้ให้ความสำคัญแค่การจัดส่งแต่ให้ความสำคัญครอบคลุมทั้ง (Supply Chain) โดยใช้ 5 กลยุทธ์ (สุรพันธ์ แสนนาช, 2562)

1) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาขับเคลื่อนธุรกิจสู่อนาคต (Digital Transformation for Supply Chain Management) เป็นการเชื่อมโยงจากทุกแพลตฟอร์ม พร้อมพัฒนาระบบการจัดการแบบรวม (Consolidate Management System) ควบคุมระบบการจัดการการจัดส่ง (Delivery Management System) เช่น ระบบติดตามสถานการณ์จัดส่งและระบบที่ช่วยรวบรวมข้อมูลการจัดส่งต่างๆ ที่องค์กรนำมาวิเคราะห์ข้อบกพร่องและกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ

2) ใช้การเสริมแนวคิดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าออนไลน์มากขึ้น (E Logistics for E Commerce) โดยร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรผ่านระบบบริการเต็มเต็ม (Fulfillment Service) อย่างครบวงจร เริ่มตั้งแต่การบริการจัดเก็บแพ็คและส่งไปยังปลายทางที่มีความรวดเร็ว

3) บริหารคลังสินค้าและขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ (Warehousing and Transformation in Retail) ประกอบด้วย กลยุทธ์ต่างๆ ดังนี้ กลยุทธ์ทำเลที่ตั้ง (Strategic Location) กลยุทธ์การออกแบบและการจัดวางแผนผัง (Strategic Design & Layout) กลยุทธ์การกำหนดประเภทพื้นที่จัดเก็บ (Strategic Storage Types) กลยุทธ์การให้บริการจัดหาสินค้า (Strategic Service Provided) รวมถึงใช้ระบบหลายหน้าที่ (Multi Functions) กล่าวคือ ใช้คลังสินค้าเป็นพื้นที่จัดเก็บสินค้า ใช้เป็นพื้นที่เปลี่ยนถ่าย รวมถึงเป็นศูนย์กระจายสินค้า

4) ใช้ออฟไลน์และออนไลน์เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ (Combining Offline and Online Retail) ต้องใช้ทั้งออฟไลน์และออนไลน์เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา

5) เพิ่มบริการหลังการขายเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด (After Sales Service Logistics Solution) มุ่งดูแลการซ่อมสินค้าและส่งคืนลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมีหลายองค์กรที่ก้าวข้ามความท้าทาย เช่น บริษัท เอ็มเค เรสโตรองด์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (MK) ได้ซื้อหุ้น 65% ของบริษัท แพลมเจอร์นิตี้ฟู้ด เมื่อ 6 กันยายน พ.ศ.2562 เพื่อขยายธุรกิจร้านอาหาร และเพื่อต่อยอดธุรกิจ ซึ่ง MK มีประสบการณ์เรื่องการขนส่งอาหารเป็นทุนเดิมและพัฒนาระบบโลจิสติกส์อย่างครบวงจร (ถนัดกิจ จันกิเสน, 2562) โดยการร่วมทุน 50 % กับบริษัท เซนโค กรุ๊ป โฮลดิ้ง คัมปะนี (Senko Group Holding Company) ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ในประเทศญี่ปุ่นและมีสาขาอีกหลายประเทศมากกว่า 500 ศูนย์กระจายสินค้าทั่วโลก เพื่อให้บริหารโลจิสติกส์อย่างครบวงจร เช่น การให้บริการคลังสินค้า การขนส่ง บริการนำเข้า ส่งออก การซื้อขายสินค้า โดยเฉพาะคลังเก็บสินค้าแบบเย็นและแบบควบคุมอุณหภูมิโดยใช้งบประมาณ 1,750 ล้านบาท ขนาดพื้นที่ 20,000 ตารางเมตร รองรับสินค้าได้ 12,000 พาเลท และนำระบบอัตโนมัติ (ASRS: Automated Storage and Retrieval System) (Techsauce Team, 2019)

สรุป

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของสังคม ธุรกิจมีคู่แข่งมากขึ้น ลูกค้ามีความต้องการสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนความเชื่อในเรื่องแนวคิดแบบเดิมๆ ที่กล่าวกันว่า ความสำเร็จไม่มีสูตรสำเร็จ องค์กรต้องให้บริการด้วยความเข้าใจ มีความเป็นมืออาชีพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความอดทน มีการบริการที่ครบถ้วนในครั้งเดียว พนักงานในองค์กรต้องให้บริการด้วยสุภาพและมีมารยาท มีใจบริการ ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย (รุ่งระวี พันธานนท์, 2562) ตลอดจนพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนางานด้านกระบวนการดำเนินงาน การตลาด การดูแลพนักงานและลูกค้า เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มุ่งลดต้นทุน แสวงหาโอกาสในการเติบโตใหม่ๆ ให้องค์กรมีความมั่นคงอย่างยั่งยืน ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ผู้บริหารงานต้องการนั้น ต้องอย่ามองข้ามความจริงใจ ตั้งใจ เอาใจใส่ในหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งความทุ่มเทต่อการทำหน้าที่ย่อมให้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่าเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- ถนัดกิจ จันกิเสณ. (2562). *ธุรกิจเปลี่ยนมือ*. สืบค้นจาก <https://thestandard.co/author/thanatkit/>
- พ สุ เต ชะ ริน ท ร . (2565). *แนว โ น้ ม ท าง ก า ร จั ด ก า ร ส า ห ร ั บ ปี 2023* สืบ ค ้น จ า ก <https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1047062>
- พงษ์สรรค ลิลาหงส์จุฑาและลักคณา วรศิลป์ชัย. (2554). *กลยุทธ์การเข้าสู่ตลาดต่างประเทศของผู้ประกอบการ SMEs*. สืบค้นจาก https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_12/pdf/aw013.pdf
- รุ่งระวี พันธานนท์. (2562). *What is customer needs?*. สืบค้นจาก <http://www.callcentermaster.com/Editors-Pick/What-is-customer-need.html>
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ทางการค้า. (2565). *โอกาสและความท้าทายที่ต้องรู้ของธุรกิจโลจิสติกส์ไทยก่อนสิ้นปี 2565* สืบค้นจาก <https://www.salika.co/2022/11/26/logistic-business-thailand-2565-review/>
- สุริพันธ์ เสนานุช. (2562). *จากจุดเล็กสู่ใจทยใหญ่*. <https://www.ftpi.or.th/2023/109578>
- Asia Pacific's Time. (2 0 2 2). *Asia Pacific's Time: Responding to the New Reality*. Retrieved from <https://www.pwc.com/gx/en/asia-pacific/asia-pac-time/asia-pacific-time-report-2.0.pdf>
- Browne, M., Behrends, S., Woxenius, J., Giuliano, G., & Holguin-Veras, J. (2018). *Urban Logistics: Management, Policy and Innovation in a Rapidly Changing Environment*. New York: Kogan Page Publishers
- Ceyhun, G. Ç (2019). *Handbook of Research on the Applications of International Transportation and Logistics for World Trade*. USA.: IGI Global.
- Dinitzen, H. B., & Bohlbro, D. (2012). *Value-Added Logistics in Supply Chain Management*. Denmark: Academica.
- Kern, J., & Sullivan, M. (2021) *The Digital Transformation of Logistics: Demystifying Impacts of the Fourth Industrial Revolution*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Mangan, John., Lalwani, C., & Calatayud, A. (2020). *Global Logistics and Supply Chain Management*. (4th ed.). United Kingdom: Wiley.
- SOLE - The International Society of Logistics. (2017). *Global Logistics for Dummies*. John Wiley & Sons.
- Supplychainbrain. (2 0 2 2) . *Six Logistics Trends to Watch for in 2023* Retrieved from <https://www.supplychainbrain.com/blogs/1-think-tank/post/36031-six-logistics-trends-to-watch-for-in-2023>

Taniguchi, E., & Thompson, R. G. (2014). *City Logistics 3* Wiley. Retrieved from <https://www.perlego.com/book/991778/city-logistics-3-towards-sustainable-and-liveable-cities-pdf> (Original work published 2018)

Taniguchi, E., & Thompson, R. G. (2018). *City Logistics 1: New Opportunities and Challenges*. Wiley. Retrieved from https://media.wiley.com/product_data/excerpt/55/17863020/1786302055-124.pdf

Techsauce Team. (2019). *MK restaurant ทุ่มเงินกว่า 2 พันล้าน ซื้อกิจการ 'แหลมเจริญ ซีฟู้ด' ถือหุ้น 65%*. สืบค้นจาก <https://techsauce.co/news/mk-restaurant-invest-laemcharoenseafood>

The Agility Emerging Markets Logistics Index 2022) (2022). *Agility-Emerging-Markets-Logistics*. <https://www.agility.com/wp-content/uploads/2022/02/Agility-Emerging-Markets-Logistics-Index2022.pdf>

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).