

# บริหารทรัพยากรและประสิทธิภาพของธุรกิจด้วย E-Logistics



วิษณุคุณ์ เมาระพงษ์

ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ  
สำนักสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



โลจิสติกส์ (Logistics) น่าจะเป็นคำที่คุ้นเคยและติดปากในวงการขนส่งสินค้าและวัตถุดิบ โดยเฉพาะสำหรับผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมแล้วถือว่าเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนและผลักดันธุรกิจให้สามารถยืนหยัดอยู่ในตลาดได้อย่างมั่นคงและเมื่อมองกันในระดับมหภาค หรือในระดับการค้าระหว่างประเทศ โลจิสติกส์ก็มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในมิติของการสร้างช่องทางการเชื่อมโยงนำเข้า-ส่งออกสินค้าและวัตถุดิบแบบครบวงจร ทั้งในด้านการบริหารจัดการเอกสารสำคัญรับรองต้นกำเนิดสินค้า การขออนุญาตต่างๆ รวมถึงค่าธรรมเนียมและพิธีทางศุลกากร เนื่องจากมีองค์ประกอบที่หลากหลายและซับซ้อนจึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดระเบียบการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบมีแบบแผนและถูกต้องเหมาะสม โดยเรียกกระบวนการและกระบวนการทำงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ว่า E-Logistics

ก่อนจะไปลงรายละเอียดในส่วนของ E-Logistics เรามาทำความรู้จักกับ โลจิสติกส์ โดยสังเขป ดังนี้

## ทำความรู้จักกับ โลจิสติกส์ (Logistics)

โลจิสติกส์ (Logistics) เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส (logistique) ที่หมายถึงการจัดเก็บ โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการขนส่งสินค้าทางการทหาร ในการส่งกำลังบำรุง ทั้งเสบียง อาวุธ กำลังพล เพื่อสนับสนุนการรบ หรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ จากอีกที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อาจมีการจัดเก็บระยะเวลาสั้น หรือระยะเวลาชั่วคราว เช่น เอกสาร สินค้าสำเร็จรูป วัตถุดิบและอื่นๆ โลจิสติกส์เริ่มเป็นที่รู้จักในครั้งแรกสืบเนื่องมาจากสงครามโลกครั้งที่ 2 และสงครามอ่าวเปอร์เซีย ในความสามารถการกระจายและจัดเก็บยุทธภัณฑ์และกำลังพลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นกุญแจสำคัญในชัยชนะของกองทัพสหรัฐในครั้งนั้น คำนิยามการจัดการโลจิสติกส์ในระดับสากลนั้นเป็นคำนิยามจาก The Council of Logistics Management (CLM) หรือสภาการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งได้ให้คำนิยามการจัดการด้านโลจิสติกส์ไว้ว่า “กระบวนการในการวางแผน ดำเนินการและควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการไหล การจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าคงคลังในกระบวนการ สินค้าสำเร็จรูปและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค”



Ruang Lingkup National Single Window

พันธกิจของการบริหารโลจิสติกส์นั้น คือ การวางแผนการดำเนินงานและประสานการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งบรรลุผลในด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า โดยการนำเสนอ บริการและคุณภาพในระดับที่เหนือกว่าด้วยต้นทุนการดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บทบาทของโลจิสติกส์

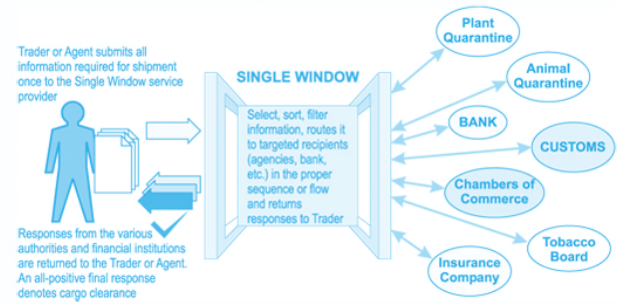
โลจิสติกส์เป็นกุญแจสำคัญในระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ โลจิสติกส์เป็นรายจ่ายที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ และได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่นในระบบเศรษฐกิจ การปรับปรุง ประสิทธิภาพของกระบวนการด้านโลจิสติกส์ จะส่งผลโดยตรงต่อการ ปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจโดยรวมให้ดีขึ้นได้ ซึ่งโลจิสติกส์นั้นได้กลายเป็น กิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งเป็น สินค้าและบริการ นอกจากนี้โลจิสติกส์ ถือว่าเป็นการเพิ่มอรรถประโยชน์ ทางด้านเวลาและสถานที่ โดยมีการนำสินค้าที่ลูกค้าต้องการเพื่อ บริโภค หรือเพื่อการผลิตไปยังสถานที่ที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ ใน สภาพที่ต้องการและในต้นทุนที่ต้องการ

จากการที่อัตราดอกเบี้ยและต้นทุนด้านพลังงาน ด้านการขนส่งที่สูงขึ้น โลจิสติกส์จึงได้รับความสนใจ เนื่องจากเป็นต้นทุนในการดำเนินงานที่สำคัญและเป็นสิ่งที่กำหนดความอยู่รอดของหลายๆ องค์กร นอกจากนี้ อุตสาหกรรมในยุคโลกาภิวัตน์ยังได้ส่งผลกระทบต่อ โลจิสติกส์ อาทิ

- การแข่งขันทางธุรกิจข้ามชาติ หรือระหว่างประเทศที่มากขึ้น ทำให้โลจิสติกส์เป็นกลไกในการตัดสินใจได้เปรียบเสียเปรียบทางธุรกิจเนื่องจากองค์กรภายในประเทศจะต้องเพิ่มความน่าเชื่อถือ และมีการตอบสนองที่รวดเร็วต่อตลาดที่อยู่ใกล้เคียงมากกว่าคู่แข่งที่อยู่ไกลออกไปในต่างประเทศ
- องค์กรที่ดำเนินการซื้อ-ขายระหว่างคู่ค้า จะพบว่า ห่วงโซ่อุปทานมีต้นทุนสูงและมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น การบริหาร โลจิสติกส์ที่ดีจึงมีความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขัน ขยายไปสู่เวทีระดับโลก

## กิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์

กิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ มีทั้งหมด 13 กิจกรรมด้วยกัน โดยสามารถแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นกิจกรรมหลักของ



องค์กรและกลุ่มที่เป็นกิจกรรมสนับสนุนการทำงานขององค์กร กิจกรรมซึ่งถือเป็นกิจกรรมหลักขององค์กรประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 8 กิจกรรม ส่วนที่เหลืออีก 5 กิจกรรม ถือเป็นกิจกรรมที่สนับสนุน การดำเนินงานขององค์กร มีซึ่งรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นกิจกรรมที่ องค์กรพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ดีเพียง โດนั้นต้องขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกิจกรรมโลจิสติกส์อื่นๆ ที่เข้ามา เป็นองค์ประกอบ โดยเฉพาะการส่งมอบสินค้าที่ตรงเวลาและครบ ตามจำนวน
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing) เป็นกิจกรรมที่จะต้องพยายามดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดเพื่อตอบ สอนความต้องการของลูกค้า ในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักนำ ระบบคอมพิวเตอร์และการจัดการธุรกิจเชิงอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) เป็นการคาดการณ์ความต้องการในตัวสินค้า หรือการ บริการลูกค้าในอนาคต ซึ่งนับเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการที่ จะสร้างผลกำไร หรือทำให้องค์กรขาดทุนในการดำเนินการ การคาด การณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า จะช่วยให้องค์กรสามารถ กำหนดทิศทางในการดำเนินงานว่าจะผลิตสินค้าจำนวนเท่าไร หรือ เตรียมบุคลากรและอุปกรณ์มากขึ้นเพียงใด หากการคาดการณ์ ความต้องการของลูกค้าผิดพลาด ก็จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผล ประกอบการขององค์กร จากการที่ไม่มีสินค้าให้ลูกค้า หรือในทาง ตรงกันข้ามอาจมีสินค้าในคลังสินค้ามากเกินไป

4. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็น กิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่ย่อม ส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ เงินทุน องค์กรที่มีระดับปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงย่อมสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ดี แต่ในขณะเดียวกันปริมาณสินค้า ที่มาก ก็ส่งผลให้องค์กรเกิดค่าเสียโอกาสด้านการนำเงินทุนไป หมุนเวียน เสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า ดังนั้นองค์กรจะต้อง คำนึงถึงระดับของสินค้าคงคลังที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อที่จะสามารถลดต้นทุนต่างๆ

