

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลจิสติกส์สีเขียว (Green Logistics) คือ การดำเนินธุรกิจอย่างใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมของโลกในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงาน ปัจจุบันกระแสของโลจิสติกส์สีเขียว Green Logistics ได้แพร่หลายไปทั่วโลก องค์กรต่างๆ เริ่มให้ความสนใจ โดยเฉพาะประเทศในภาคพื้นทวีปยุโรป ได้มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างใส่ใจต่อสภาพแวดล้อม ที่เรียกกันว่า กฎหมายสีเขียว (Green Laws) (Langley, Coyle, Gibson, Novack, & Bard, 2008) ซึ่งหมายถึงองค์กรใดก็ตามที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับประเทศที่มีการใช้กฎหมายสีเขียว (Green Laws) จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับและมีนโยบายรักษาสีเขียวเป็นสิ่งสำคัญ

การที่องค์กรจะสามารถปฏิบัติตามกฎหมายสีเขียว (Green Laws) ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นองค์กรจะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระแสของการไหลย้อนกลับ นั่นคือ การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เช่น การนำวัสดุในการบรรจุภัณฑ์กลับมาใช้ใหม่ เช่น ตลับหมึก , การนำผลิตภัณฑ์ที่ล้าสมัย แดกหักเสียหายกลับมาซ่อมแซม หรือผลิตใหม่ และนำกลับไปขายอีกครั้ง, กรณีผลิตภัณฑ์ที่ใกล้หมดอายุมีการดำเนินการนำวัสดุบางส่วนที่ยังมีคุณค่ากลับมาแก้ไขและนำกลับไปขายใหม่อีกครั้ง, กรณีผลิตภัณฑ์ที่ผู้ค้าปลีกขายไม่ได้ หรือมีจำนวนมากเกินไปในคลังสินค้า จะมีการนำไปขายต่อยังที่ที่มีความต้องการ เช่น ตลาดในต่างประเทศ, กรณีเรียกคืนผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่ได้คุณภาพเพื่อนำกลับไปซ่อมแซมและแก้ไข, การนำอุปกรณ์สำหรับการขนส่งบางส่วนกลับมาใช้ใหม่ เช่น พาเลท (Pallets) หรือ คอนเทนเนอร์ (Containers), กรณีผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วน ที่สามารถนำไปผลิตชิ้นใหม่และนำกลับไปขายใหม่, กรณีวัสดุเช่น เหล็กที่เสียหาย แต่สามารถนำไปเป็นวัตถุดิบในการผลิตให้กับสิ่งอื่นๆ, กรณีที่ผลิตภัณฑ์มีความจำเป็นที่จะต้องมีการดึงกลับและแทนที่ (Pull and Replace) คือ เพื่อกำหนดกลับมาซ่อมแซมก่อนส่งกลับไปเพื่อให้บริการในขั้นตอนต่อไป เป็นต้น ซึ่งกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับมีบทบาทอย่างมากเกี่ยวกับการจัดการผลิตภัณฑ์ส่งกลับคืน (Product Returns) ทั้งการจัดการให้นำกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง (Recycling), การแทนที่วัตถุดิบ (Materials Substitution) หรือการนำชิ้นส่วนนั้นกลับมาใช้ใหม่ (Reuse of Materials) การกำจัดของเสีย (Waste Disposal) และยังรวมถึงการขับรถเปล่าโดยไม่ได้บรรทุกอะไรในขากลับ (Back Haul) จากการประชุมของ Council of Supply Chain Management Professional

ในขั้นตอนต่อไป เป็นต้น ซึ่งกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับมีบทบาทอย่างมากเกี่ยวกับการจัดการผลิตภัณฑ์ส่งกลับคืน (Product Returns) ทั้งการจัดการให้นำกลับมาใช้ใหม่อีกครั้ง (Recycling), การแทนที่วัสดุดิบ (Materials Substitution) หรือการนำชิ้นส่วนนั้นกลับมาใช้ใหม่ (Reuse of Materials) การกำจัดของเสีย (Waste Disposal) และยังรวมถึงการขับรถเปล่าโดยไม่ได้รับบรรทุกอะไรในขากลับ (Back Haul) จากการประชุมของ Council of Supply Chain Management Professional (CSCMP) ได้มีการจัดประชุมในกรอบการประชุม ณ ประเทศไทย ในปี 2008 ได้เชิญนักการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่มีผลงานในเชิงวิชาการมากมาย Dr. James R. Stock นักการจัดการโลจิสติกส์ที่ได้เข้าร่วมการประชุมในงานนี้ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับมีความสำคัญอย่างมาก ถ้ามองในแง่ของอุตสาหกรรมการผลิต จะเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบกระบวนการผลิต และกระบวนการซัพพลายเชนทั้งหมดที่องค์กรเข้าไปเกี่ยวข้อง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ในแต่ละขั้นตอนมิได้มีการคำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมตั้งแต่แรกเริ่มจนทำให้เกิดปัญหาที่ปลายทาง” (Stock, 2008) จากคำกล่าวนี้จะทำให้ทราบได้ว่า การที่จะดำเนินการด้านโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีเลิศ (Best Practice) จะต้องคำนึงถึงการดำเนินงานที่เป็นเหตุของผล หมายความว่า การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับที่ดี จะต้องใส่ใจและให้ความสำคัญกับกระบวนการโลจิสติกส์ทั้งหมดที่เป็นต้นเหตุของผล ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ ได้แก่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการเลือกใช้วัสดุดิบ การขนส่งและการเคลื่อนย้าย การผลิต การบรรจุภัณฑ์ การสื่อสาร และรวมไปถึงกระบวนการของโลจิสติกส์ย้อนกลับ ทั้ง 3 กระบวนการ ได้แก่ การวางนโยบาย และขั้นตอนการคืนสินค้า การนำกลับมาผลิตใหม่ หรือปรับปรุงใหม่ และกระบวนการกำจัดของเสีย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าในงานเขียนและงานวิจัยต่างประเทศพบว่าปัญหาด้านการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ ที่ธุรกิจประสบ จะมี 3 ปัญหาหลัก ได้แก่ (1) ปัญหาด้านการขนส่งสินค้ากลับคืน (Product Return) เช่น การขับรถเที่ยวเปล่า (Backhaul) โดยไม่บรรทุกสิ่งใด สินค้าแตกหักเสียหาย หรือชำรุดเพราะการขนส่ง และการเรียกสินค้ากลับคืนในกรณีมีความผิดพลาดจากการผลิตเกิดขึ้น เป็นต้น (2) ปัญหาด้านการนำชิ้นส่วน และอุปกรณ์กลับมาใช้ใหม่ (Reuse of Materials) เช่น อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบไม่สามารถนำไปทดแทนเป็นวัสดุดิบให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะทำการผลิตใหม่ได้ เพราะไม่ได้มีการออกแบบเพื่อรองรับเรื่องดังกล่าวไว้ บรรจุภัณฑ์ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และผลลัพธ์ที่ได้จากการนำอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบมาใช้ใหม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และมีข้อผิดพลาด เป็นต้น และ (3) ปัญหาการกำจัดของเสีย (Waste Disposal) เช่น มีการคัดแยกสารเคมีออกจากอุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบอย่างไม่ถูกวิธี และคัดแยกในสถานที่ที่ไม่เหมาะสม อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบที่ไม่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ได้ พบว่าไม่สามารถนำไปทำลายได้

ทั้งหมด และสถานที่รองรับในการจัดเก็บซากและสารเคมีอันตรายเพื่อรอการทำลายมีไม่เพียงพอ และขาดความปลอดภัยภายใต้กฎระเบียบมาตรฐาน เป็นต้น (Geyer, Neeraj, Van Wassenhove, 2005; Langley et al., 2008; Roger, Tibben-Lembke, 1999; Seuring et al., 2003) นอกจากนี้ Stock (2008) ได้นำเสนอผลลัพธ์ของปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ หากองค์กรไม่สามารถแก้ไข ขจัดปัญหาให้หมดไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลกระทบต่อองค์กรนั้นยากที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในมุมมองด้านโลจิสติกส์ และทำให้องค์กรไม่สามารถขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรที่มีการจัดการแบบ โลจิสติกส์สีเขียว และไม่สามารถเอาชนะต่อผ่านข้อกีดกันทางการค้าในรูปแบบที่มีใช้ภายในอย่างกฎหมายสีเขียว (Green Laws) ได้

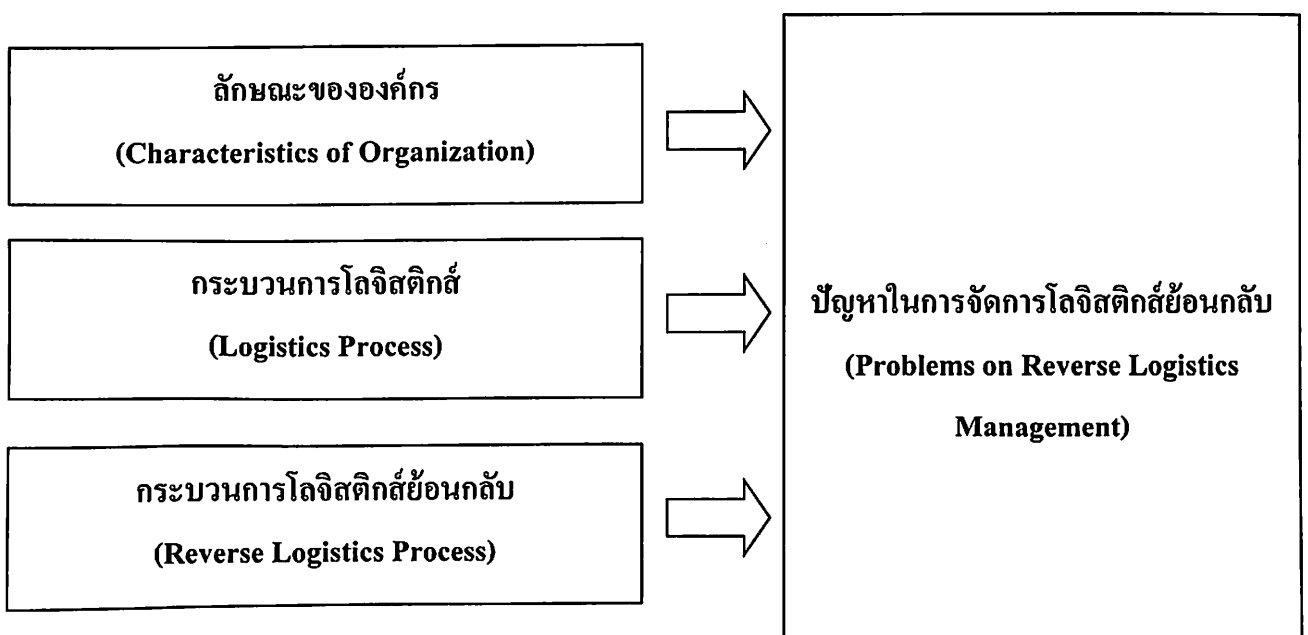
การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นสิ่งสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เข้าไปสู่เส้นทางการดำเนินงานในลักษณะ โลจิสติกส์สีเขียว (Green Logistics) อย่างไรก็ตามการดำเนินงาน โลจิสติกส์ย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพและปฏิบัติให้ดีขึ้นนั้น ต้องคำนึงและให้ความสำคัญกับกระบวนการ โลจิสติกส์ทั้งองค์กรที่จะต้องปฏิบัติอย่างใส่ใจและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า กระบวนการทั้งหมดเป็นการลดขั้นตอนของกระบวนการต่างๆ ที่ไม่เกิดประโยชน์และทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การลดมลภาวะจากการขนส่งสินค้าอย่างถูกวิธีและคุ้มค่า การลดปริมาณขยะ และการกำจัดขยะและของเสียอย่างถูกวิธี การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เป็นต้น ทั้งหมดนี้ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการทำธุรกิจแบบอยู่ร่วมกันกับสิ่งแวดล้อม และสามารถผ่านเกณฑ์ข้อกีดกันทางการค้าในรูปแบบที่มีใช้ภายใน รวมไปถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการขจัดขั้นตอนที่ไม่เกิดประโยชน์ออกจากกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการ โลจิสติกส์และกระบวนการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ เป็นธุรกิจส่งออกที่ถูกจัดอันดับอยู่ใน 15 รายการของสินค้าส่งออกที่สำคัญของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 - 2551 ทางกรมส่งเสริมการส่งออกได้แยกอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ (1) เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (2) เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ (3) แผงวงจรไฟฟ้า (4) เครื่องปรับอากาศและส่วนประกอบ และ (5) เครื่องรับวิทยุโทรทัศน์ และส่วนประกอบ มีมูลค่าการส่งออกมา ในปี พ.ศ. 2552 ถึง 31,445.8 ล้านบาทหรือร้อยละ 20.63 จากยอดส่งออกทั้งหมด (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2553) และเมื่อศึกษาข้อมูลสินค้าส่งออกเพิ่มเติม พบว่าสินค้าประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ ครองอันดับหนึ่งของสินค้าส่งออกของประเทศตลอด

ระยะเวลา 14 ปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่ พ.ศ.2538 - 2552) ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าว อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นอุตสาหกรรมที่น่าสนใจที่จะมีการนำมาศึกษาวิจัยถึงปัญหาในการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการแข่งขันขององค์กรในแบบฉบับโลจิสติกส์สีเขียว (Green Logistics) เพื่อให้สามารถเข้าไปแข่งขันได้ในตลาดสำคัญอย่าง อาเซียน สหรัฐอเมริกา และยุโรป รวมไปถึงตลาดเกิดใหม่อย่างแอฟริกา และยุโรปตะวันออกได้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวความคิด

การศึกษาเรื่อง กระบวนการ โลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ลักษณะขององค์กร (Characteristics of Organization) ประกอบด้วย

1.1.1 จำนวนพนักงาน (Amount of Employee)

- 1.1.2 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ(Product Types of Organization)
- 1.1.3 ประสบการณ์ของธุรกิจ (Experience)
- 1.2 กระบวนการ โลจิสติกส์ (Logistics Process) ประกอบด้วย
 - 1.2.1 การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการเลือกใช้วัสดุ (Product Design and Decision-Making Materials)
 - 1.2.2 การขนส่ง และการเคลื่อนย้าย (Transportation and Movement)
 - 1.2.3 การผลิต (Manufacturing)
 - 1.2.4 การบรรจุภัณฑ์ (Packaging)
 - 1.2.5 การสื่อสาร (Communication)
- 1.3 กระบวนการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Process) ประกอบด้วย
 - 1.3.1 นโยบาย และขั้นตอนการคืนสินค้า (Return Policy and Procedure)
 - 1.3.2 กระบวนการการนำกลับมาผลิตใหม่หรือปรับปรุงใหม่ (Recycle Process)
 - 1.3.3 กระบวนการกำจัดของเสีย (Waste Process)
- 2. ตัวแปรตาม คือ ปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Problems on Reverse Logistics Management) ประกอบด้วย
 - 2.1 การขนส่งสินค้ากลับคืน (Product Return)
 - 2.2 การนำชิ้นส่วนประกอบกลับมาใช้ใหม่ (Reuse of Materials)
 - 2.3 การกำจัดของเสีย (Waste Disposal)

วัตถุประสงค์ของวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ จำแนกตามลักษณะขององค์กร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการ โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการ โลจิสติกส์ย้อนกลับที่ส่งผลต่อปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันจะมีปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการ โลจิสติกส์ (Logistics Process) มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Process) มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบแผนการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษากระบวนการ โลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ และโลจิสติกส์สีเขียว

2. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษากระบวนการ โลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จะดำเนินการศึกษา ในปี พ.ศ. 2551- พ.ศ. 2553 ช่วงระยะเวลาของการศึกษาคือ ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2551 – สิงหาคม พ.ศ. 2553

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษากระบวนการ โลจิสติกส์กับปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จะทำการสำรวจเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยการมอบแบบสอบถามให้กับบริษัทที่เป็นผู้ผลิตอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประกอบในประเทศไทยตามสถานที่ประกอบการ

4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยจะทำการศึกษาจากผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์และส่วนประกอบ ในประเทศไทย จำนวน 809 บริษัท (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2553) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Yamane (1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 268 บริษัท

นิยามศัพท์

1. จำนวนพนักงาน (Numbers of Employee) หมายถึง จำนวนพนักงานที่ทำงานในทุก ส่วนงานขององค์กร
2. ประเภทผลิตภัณฑ์ (Types of Product) หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่องค์กรทำการ ผลิตเพื่อการส่งออก
3. ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ (Experience) หมายถึง ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ อีเล็กทรอนิกส์ขององค์กรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน ซึ่งก่อให้เกิดการสั่งสมความรู้ของธุรกิจ
4. การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการเลือกใช้วัตถุดิบ (Product Design and Decision-Making Materials) หมายถึง การออกแบบสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ และการเลือกวัตถุดิบที่นำมาผลิตให้ มีความสามารถในการที่จะนำกลับมาใช้ซ้ำ หรือนำกลับมาทดแทนเป็นส่วนประกอบในการผลิตอีก ครั้ง รวมถึงความสามารถในการย่อยสลายได้ และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม (Lewis & Gertsakis, 2001)
5. การขนส่ง และการเคลื่อนย้าย (Transportation and Movement) หมายถึง การขนส่ง หรือเคลื่อนย้ายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ตั้งแต่สายการผลิต ไปจนกระทั่งส่งมอบให้กับลูกค้าที่อยู่ ปลายทาง
6. การผลิต (Manufacturing) หมายถึง กระบวนการในการแปรรูปวัตถุดิบ และการ ประกอบชิ้นส่วน อุปกรณ์ ให้เป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท
7. การบรรจุภัณฑ์ (Packaging) หมายถึง การบรรจุภัณฑ์เพื่อการปกป้องผลิตภัณฑ์จาก การขนส่งและการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ ซึ่งยังรวมไปถึงวัตถุดิบด้วย (Stock & Lambert, 2001)
8. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานในแต่ละ แผนกขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจและวิธการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน
9. นโยบาย และขั้นตอนการคืนสินค้า (Return Policy and Procedure) หมายถึง นโยบาย หรือแนวทางปฏิบัติในการรับสินค้าคืนจากผู้ซื้อขั้นสุดท้าย หรือลูกค้าขององค์กร รวมถึงการวาง แผนการขนส่งสินค้าจากกลับ (Back Loading) เช่น การวางแผนการรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีอายุ การใช้งานอยู่ในการรับประกันกลับคืนเพื่อนำกลับมาซ่อม ปรับปรุงให้กับลูกค้า หรือการเรียก สินค้ากลับคืนเพื่อวัตถุประสงค์บางประการขององค์กร เช่น การเรียกสินค้ากลับคืนเพื่อนำมา กลับมาแก้ไขเนื่องจากมีปัญหาจากขั้นตอนการผลิตที่ผิดพลาด เป็นต้น รวมถึงการจัดตั้งศูนย์รับคืน และการวางแผนการขนส่ง

10. กระบวนการการนำกลับมาผลิตใหม่ หรือปรับปรุงใหม่ (Recycle Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการนำสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่กลับคืนมาใช้ในการผลิตซ้ำ หรือเป็นชิ้นส่วนประกอบให้กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นที่จะนำออกสู่ตลาดเพื่อจำหน่าย

11. กระบวนการกำจัดของเสีย (Waste Process) หมายถึง ขั้นตอน หรือแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการกำจัดของเสียที่เหลือจากการผลิต หรือของเสียที่เหลือจากการแยกชิ้นส่วนสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งกลับคืน และไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อีกไปทำลาย

12. ปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Problem on Reverse Logistics Management) หมายถึง ข้อผิดพลาด หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ย้อนกลับขององค์กรในเรื่อง การขนส่งสินค้ากลับคืน (Product Return) จากสถานที่รวบรวมสินค้า ที่ถูกส่งกลับคืนไปยังสถานที่รองรับขององค์กร การนำชิ้นส่วนประกอบกลับมาใช้ใหม่ (Reuse of Materials) โดยทดแทนชิ้นส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์อื่น และการกำจัดของเสีย (Waste Disposal) ที่เหลือจากกระบวนการผลิตและจากการแยกชิ้นส่วนที่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ได้

13. โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กระบวนการในการวางแผน การดำเนินงานให้ เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ และการจัดการในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บวัตถุดิบ กระบวนการผลิต สินค้าคงคลัง สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลข่าวสาร จากแหล่งสถานที่ที่เป็นแหล่งกำเนิด ไปยังสถานที่ที่เป็นจุดการบริโภค

14. ซัพพลายเชน หรือห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) หมายถึง การไหลไปของวัตถุดิบ และสินค้าหรือบริการ อาทิ กระบวนการในการจัดหา Supplier หรือ Vendor, การผลิต, การจัดเก็บ, การกระจายสินค้าหรือบริการและการขายสินค้าหรือบริการ

15. การจัดการซัพพลายเชน หรือการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) หมายถึง การจัดการในทุกๆส่วนของ Supply Chain ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตั้งแต่เริ่มต้นจากผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Supplier) ไปจนถึงผู้บริโภคท้ายสุด

16. โลจิสติกส์สีเขียว (Green Logistics) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมตลอด กระบวนการ โลจิสติกส์

17. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics) หมายถึง กระบวนการจัดการสินค้านำกลับ จากลูกค้ามายังผู้ผลิตไม่ว่าจะเป็นการเรียกกลับสินค้าคืน สินค้าเสียหาย สินค้าไม่ได้มาตรฐาน หรือ สินค้าหมดอายุการใช้งาน รวมถึงการจัดการกับรถที่เขี้ยวกลับ การกำจัดของเสีย การนำกลับมาใช้ ใหม่ เป็นต้น

18. Corporative Transport หมายถึง การรวบรวมสินค้าจากผู้ประกอบการหลายรายไว้ที่จุดพักสินค้า แล้วจัดเส้นทางเพื่อขนส่งสินค้าร่วมกัน

19. Eco-Drive หมายถึง การอบรมเพิ่มจิตสำนึกการขับขี่ให้กับพนักงานขับรถ เพื่อลดการขับรถเร็วเกินมาตรฐาน ลดการเดินเครื่องยนต์เปล่าในขณะที่พักผ่อนหรือขนถ่ายสินค้า

20. Modal Shift หมายถึง การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งมาใช้ทางรางมากขึ้น หรือหันมาใช้ทางน้ำ

21. Eco-Wrapping หมายถึง การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้บรรจุภัณฑ์จากกระดาษรีไซเคิล และปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์มาเป็นพลาสติกที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้

22. 3PLS (Third Party Logistics) และผู้เชี่ยวชาญภายนอก (Outsource) หมายถึง ผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการในขอบข่ายดังนี้ การขนส่งสินค้ากลับคืนสู่บริษัท, การนำกลับมาใช้ใหม่หรือนำกลับมาผลิตใหม่, การกำจัดของเสีย

23. การคืนสินค้า (Product Return) หมายถึง การยอมรับสินค้าคืนของผู้ผลิตในกรณีที่ผู้ผลิตมีนโยบายการรับคืนสินค้าเท่านั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับการรวบรวมสินค้าคืน การขนส่งจากกลับไปจนถึงขั้นตอนการคัดแยกสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน โดยการคืนสินค้าจะต้องอยู่ในเกณฑ์ข้อตกลงของผู้ผลิตตามนโยบายการคืนสินค้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการ โลจิสติกส์ ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เพื่อนำปัญหาที่ได้ไปพัฒนาหาแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพร่วมกันของกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการทำให้เป็นระบบและเป็นมาตรฐานที่สากลยอมรับ

2. เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ โลจิสติกส์ และ โลจิสติกส์ย้อนกลับในประเด็นที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับของกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่องค์กรจะได้มุ่งให้ความสำคัญในประเด็นต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และคุ้มค่าต่อการดำเนินงาน และการวางแผนพัฒนาระดับคุณภาพการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ย้อนกลับให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. เพื่อเป็นกรณีศึกษาให้กับกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมที่มีการดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ย้อนกลับ เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ ได้อย่างมีระเบียบแบบแผน และประสบความสำเร็จ