

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในยุคดิจิทัลขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ข้อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ข้อ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ข้อ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานและการปรับตัวของธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของนวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ดังนี้

กลุ่มผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ แบ่งไว้ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน และเป็นกลุ่มกิจกรรมบริการงานขนส่ง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 กลุ่มกิจกรรมบริการคลังสินค้า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และกลุ่มกิจกรรมบริการของตัวแทนออกของ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เมื่อแยกตามตำแหน่งหน้าที่แบ่งได้เป็น 3 ตำแหน่ง คือ กรรมการบริหาร มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ผู้จัดการ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และ หัวหน้างาน มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และเมื่อแยกตามการจัดระบบการจัดการ หรือใบรับรองที่มี (Certification) แบ่งเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่มมาตรฐาน คือ กลุ่มที่มีมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) มีจำนวน 140 คิดเป็นร้อยละ 42.4 กลุ่มองค์กรที่ได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO9001) มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 กลุ่มองค์กรที่ใช้มาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร (AEO) มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และกลุ่มองค์กรที่ได้รับมาตรฐานรางวัลผู้ประกอบการที่มีความเป็นเลิศด้านการบริการจัดการ โลจิสติกส์ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในยุคดิจิทัลขั้นนี้ ประกอบด้วย นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดย ผลการวิเคราะห์ดัชนีความกลมกลืนของโมเดล มีค่า Chi-square=29.317, df=27, P=0.346, CMIN/df=1.086, GFI=0.982, CFI=0.999, AGFI=0.964, NFI=0.993, RMR=0.005 และ

RMSEA=0.016 ซึ่งอธิบายมี 3 องค์ประกอบคือ นวัตกรรมโซ่อุปทาน การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ อธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

1. นวัตกรรมโซ่อุปทาน มี 3 ปัจจัยซึ่งประกอบด้วย นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมบริการ นวัตกรรมองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Brun, Caniato, Moretto & Caridi, (2013, pp. 940-960); Lee, S. M., Lee, D & Schniederjans, (2011, pp. 1193-1214) ได้อธิบายความสัมพันธ์ของนวัตกรรมโซ่อุปทาน ไว้ว่า นวัตกรรม แบ่งได้เป็น นวัตกรรมบริการ นวัตกรรมโซ่อุปทาน นวัตกรรมขององค์กร ซึ่ง นวัตกรรมโซ่อุปทาน มีห่วงโซ่คุณค่า โซ่อุปทานแบบขยาย (Extended Supply Chain) ทั้งยังส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย Suwannathat, Decharin & Somboonsavatdee (2015) ที่พบว่าผู้บริหารต้องมีการนำนวัตกรรมองค์กรมาปรับใช้กับองค์กรและมีข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลที่สำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานให้องค์กรดีขึ้นรวมทั้ง Wang, Voss, Zhao & Wang, Z. (2015) พบว่า การนำนวัตกรรมบริการ มาปรับใช้ในองค์กรต้องมีการบริการที่มีความแตกต่างกันก็จะทำให้การดำเนินงานของนวัตกรรมในรูปแบบธุรกิจดีขึ้น ซึ่ง Cavaco (2016) ให้มีการตรวจสอบความพร้อมของบริษัท (Monitoring Readiness Approach) เพื่อการประเมินความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนและระบบการดำเนินการที่เหมาะสมกับการใช้งานของบริษัท โดยการวิเคราะห์ SWOT ที่เป็นเทคนิคทางการตลาดเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันและการลดความล้มเหลวของบริษัท Li, B & Li, Y (2017) พบว่า การนำนวัตกรรมโซ่อุปทานมาปรับใช้โดยการผสานเชื่อมกับข้อมูลด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้จัดการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้และได้สามารถรวมการดำเนินงานได้ทั้งหมดตลอดจนมีการปรับปรุงอย่างไม่หยุดนิ่ง แต่ต้องมีการประเมินเรื่องความเสี่ยงในโซ่อุปทาน เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูลองค์กร ข้อมูลลูกค้าส่งผลทำให้การดำเนินงานดีขึ้น Daugherty, Chen & Ferrin (2011) สรุปว่าความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โลจิสติกส์ ต้องสร้างความสัมพันธ์ในการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี และการจัดให้องค์กรให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่สามารถเผชิญต่อการแข่งขันที่รุนแรงของตลาดในปัจจุบันได้ และต้องมีการสร้างความแตกต่างด้านนวัตกรรมบริการจึงจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น Simon & Honore Petnji Yaya (2014) พบว่า การบูรณาการของระบบการจัดการ และการมีแนวคิดร่วมกันในการจัดการนวัตกรรมบริการ และได้รับความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งสำคัญคือ การรวมระบบการจัดการที่ส่งผลโดยตรงกับนวัตกรรมบริการและการสร้างความพึงพอใจจากลูกค้าได้ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

2. การดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ มี 4 ปัจจัย ประกอบไปด้วย การประเมินผล การจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัย Dolsen & Chinnam (2017, pp. 1-23); Sabiu, Ringim, Mei & Joarder (2019, pp. 50-69) จากผลวิจัยสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินการขององค์กร การพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การมีความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานเป็นกระบวนการต่อเนื่องในการค้นหาปัญหาการแก้ปัญหาและพนักงานที่มีส่วนร่วมมากที่สุด ควรมุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ เพราะนวัตกรรมเกิดจากความคิดสร้างสรรค์จากบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในและพนักงานทุกคนในบริษัทเป็นแหล่งความคิดที่มีศักยภาพ พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างแรงจูงใจภายในส่งต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและพนักงานต้องมีความผูกพันกับองค์กร เพราะพนักงานมีส่วนขับเคลื่อนองค์กร สอดคล้องกับ รดามณี พัลลภชนกนาด และ ทิพย์รัตน์ เลหาวิเชียร (2018, หน้า 62-104) ข้อมูลนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการบูรณาการ การปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพกับการจัดโครงการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในองค์กรให้มีระดับที่สูงขึ้น Jose & Botella (2014) สรุปว่า ความไว้วางใจและการสร้างนวัตกรรมใหม่ในสภาพแวดล้อมของกระบวนการจัดการโซ่อุปทานทั้ง นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงคุณภาพได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรกัน เห็นว่า การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อความไว้วางใจในสภาพแวดล้อมของนวัตกรรม และการตลาดแตกต่างกัน ได้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

3. การปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดใหญ่ มี 3 ปัจจัย ประกอบไปด้วย ความเสี่ยงในโซ่อุปทาน การปรับตัวขององค์กร การปรับตัวของเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Sincorá, Oliveira, Zanquette-Filho & Ladeira (2018) พบว่าการวิเคราะห์ธุรกิจใช้ประโยชน์ การปรับตัวในกระบวนการขององค์กร ทำให้องค์กรมีความอยู่รอดและการเติบโตในปัจจุบัน และในการจัดการกระบวนการและความสามารถในการใช้ข้อมูลจำนวนมากและจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นำมาสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และทำให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น สอดคล้องกับ Saenz, Koufteros, Hohenstein, Feisel, Hartmann & Giunipero (2015) สรุปผลการวิจัย มีการวัดผลการดำเนินงานของการปรับตัวโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพและมีโครงสร้างเกี่ยวกับโซ่อุปทานในการเตรียมพร้อมแก้ไขเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่คาดไม่ถึงให้มีการตอบสนองและมีการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วไม่ทำให้งานในองค์กรหยุดชะงัก สอดคล้องกับ Wieland & Marcus Wallenburg (2013) พบว่า การปรับปรุงความสามารถในการปรับตัวองค์กร จะทำให้มีความคล่องตัวสูงและความแข็งแกร่งช่วยเพิ่มมูลค่าในโซ่อุปทานของลูกค้า เช่น การปรับตัวของธุรกิจโรงแรม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนวัตกรรม โซ่อุปทานต่อการดำเนินงานของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม โซ่อุปทาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด ส่งผลต่อการดำเนินงาน และผลการวิจัยหลายฉบับรายงานตรงกันว่า มีผลกระทบทางตรงระหว่าง นวัตกรรมโซ่อุปทานและการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ประกอบด้วยตัวแปรคั่นกลาง ดังนี้ นวัตกรรมโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยมีการ ดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ Witmer (2019) สรุปว่า การใช้แบบจำลองแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์การพัฒนาเชิงทฤษฎีของการปรับตัวขององค์กรนั้น ได้วิเคราะห์ไว้ คือ โครงสร้างองค์กร เพื่อระบุในด้านการปรับตัวของการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ การปรับตัวของพนักงาน ชาย หญิง ภาษา เพื่อระบุถึงวิธีการหรือหาแนวทางในการปฏิบัติโดยคู่วิ วัฒนกรรมขององค์กร การกระทำ (การปฏิบัติ) มุ่งเน้นไปที่การปรับตัวของนวัตกรรมการทำงาน ร่วมกัน การสร้างเครือข่ายและทีมงาน การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานภายนอกในบริษัทและการ เรียนรู้ให้ เพื่อให้มีการปรับตัวโซ่อุปทานในองค์กร โดยมีการดำเนินงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับ Kachouie, Mavondo & Sands (2018) สรุปว่ามีความสำคัญของการกำหนด ค่าความสามารถทางการตลาดเชิงปฏิบัติการซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ผลลัพธ์สามารถเริ่มต้นการหยุดชะงักของตลาดได้และบรรลุประสิทธิภาพที่เหนือกว่าโดยการ แข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจของบริษัทโดยมีการดำเนินงานเป็นตัวแปรคั่นกลางในการขับเคลื่อนงาน งานของ Pérez-López, González-López & Rodríguez-Ariza (2016) กล่าวว่า การเลือกของอาชีพ ที่เกี่ยวข้องกับตลาดแรงงานนั้น ผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการรับมือกับความยากลำบาก และในสถานการณ์ปัจจุบันและเพื่อปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ทั้งยังต้องปรับ แผนการในการเลือกอาชีพ ที่กำหนดให้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้ประกอบการที่มีความ ตั้งใจ และมีปัจจัยพื้นฐาน เช่น ทักษะที่ดีต่อสังคมรวมถึงการรับรู้ความสามารถของการ ประกอบการที่ต้องมีการดำเนินงานเป็นตัวแปรคั่นกลางของการปรับตัวขององค์กร ได้สอดคล้อง กับ Do, Yeh & Madsen (2016) สรุปว่า ความสามารถในการปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพล ในเชิงบวกต่อวัฒนกรรมการปรับตัว และการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร ความสามารถในการ ปรับตัวของวัฒนกรรม มีผลกระทบโดยตรงต่อนวัตกรรมกระบวนการและส่งผลกระทบต่อ ทางอ้อมต่อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ผ่านนวัตกรรมกระบวนการ สอดคล้องกับ María Ruiz-Jiménez & del Mar Fuentes-Fuentes (2013); Lin, Che & Ting (2012); Murat Ar & Baki (2011); Daugherty, Chen & Ferrin (2011); Prajogo, McDermott & Goh (2008) กลุ่มนักวิจัยนี้ได้มีผลสรุปในเรื่อง ผลกระทบที่สำคัญต่อการดำเนินการขององค์กร คือ นวัตกรรมกระบวนการ ที่มีการจัดการความรู้ ของลูกค้าเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการการตลาดและการวางแผนดำเนินงาน ทั้งการ

สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โลจิสติกส์ของบริษัท ส่งผลกระทบโดยตรงกับการปรับตัวโซ่อุปทานขององค์กร โดยมีการดำเนินงานขององค์กรเป็นตัวแปรศูนย์กลาง

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 2

พัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำสิ่งที่สังเกตพฤติกรรมจากการสัมภาษณ์ และได้ทำการสอบถามอีกทั้งยังได้ทำงานอยู่ในวงการโลจิสติกส์ เมื่อเกิดผลกระทบจากวิกฤติโรคระบาดโควิดครั้งใหญ่ ต้องยอมรับว่าในสมรรถุมิธุรกิจโลจิสติกส์ได้มีการแข่งขันที่ดุเดือด ด้วยเหตุนี้ ผลของงานวิจัยเรื่อง พัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อใช้เป็นต้นแบบให้อีกหลายธุรกิจ ทั้งขนาดกลาง ขนาดเล็ก ไปจนถึงขนาดใหญ่ให้ได้มีการเลือกการตรวจสอบปัจจัยที่มีในองค์กรของตนเองแล้วนำข้อมูลการปรับตัวไปสร้างโอกาสให้ธุรกิจได้เติบโตให้ส่วนกระแสวิกฤติได้และการมองภาพล่วงหน้าของสถานการณ์ช่วงวิกฤติการแข่งขันด้วยความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้นวัตกรรมโซ่อุปทาน และการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จากข้อมูลจากงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้สร้างโมเดล TEEKURA MODEL เพื่อเป็นแนวทางชี้ให้ผู้บริการโลจิสติกส์หรือในธุรกิจอื่น เป็นแนวทางในการเลือกนำไปปรับใช้ในองค์กรว่าองค์กรของตนเองมีหรือไม่อย่างไร ด้วยเหตุผลของการดำเนินงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกด้าน เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอในการตรวจสอบและการเลือกปัจจัยที่มีในโมเดลไปปรับใช้เบื้องต้นพอเป็นแนวทางองค์กรให้มีการตรวจสอบและการเลือกปัจจัยจากโมเดล TEEKURA ไปตรวจสอบองค์กรของตน ดังนี้

T= Transportation Technology Track & Trace Time Tool Truck Trade Trust

Transportation คือ ระบบขนส่ง เป็นการเคลื่อนที่ของคน, สัตว์ และสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยรูปแบบการเดินทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางอากาศ, รถไฟ, ทางบก, ทางน้ำ

Technology คือ เทคโนโลยี การนำความรู้ ทักษะ และทรัพยากรมาสร้างสิ่งของเครื่องใช้หรือวิธีการโดยผ่านกระบวนการ เพื่อแก้ปัญหา สนองความต้องการของผู้ใช้

Track & Trace คือ เป็นระบบติดตามและตรวจสอบสถานะของสิ่งของที่ฝากส่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

Tool คือ เครื่องมือ เครื่องมือทางคุณภาพ หรือ โปรแกรมที่ไว้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อให้ข้อมูลนั้นเข้าใจได้ง่ายขึ้น ซึ่งโปรแกรมที่ว่านี้ อาจเป็นเพียงโปรแกรมง่ายๆ ไปจนถึงกราฟฟิคขั้นสูง หรือเป็นโปรแกรมที่เป็นบริการทางเว็บไซต์ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีความสามารถในการนำมาใช้ได้แตกต่างกันอยู่ที่การเลือกซื้อให้เหมาะกับการใช้งานในองค์กรของตนเอง

Truck คือ รถบรรทุก ซึ่งในแต่ละองค์กรจะต้องมีการเลือกใช้บริการหรือการซื้อรถบรรทุกมาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริการให้กับลูกค้า ดังนั้นชนิดรถบรรทุกที่จะเลือกใช้จำเป็นต้องศึกษาให้นำมาใช้ได้ประโยชน์สูงสุด

Trade คือ ธุรกิจทางการค้า องค์กรจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องมีพันธมิตรทางด้านการค้ากับทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนซื้อขายของให้มีการขับเคลื่อนทางด้านการเงิน

Trust คือ ความเชื่อถือ ไว้วางใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและยั่งยืนกับลูกค้า

E= Enterprise Resource Planning, Environment, Equipment, Entertainment

Enterprise Resource Planning หมายถึง การวางแผนบริหารจัดการองค์กรให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยระบบ ERP จะทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูล และกระบวนการทั้งหมดที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นระบบเดียว

Environment สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้นอยู่รอบๆ ตัวเรา เพราะทุกวันนี้องค์กรต่างๆ ควรมีการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การกำจัดขยะจากการใช้งานในออฟฟิต การงานขนส่ง และขยะอื่นๆ และให้พนักงานทุกคนตระหนักและให้มีการจัดการเป็นระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ให้ถูกต้อง

Entertainment คือ การจัดการสันทนาการ ให้กับพนักงานและลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การสร้างทีมงานที่มีจิตสำนึกองค์กร เพื่อให้มีความนับถือซึ่งกันและกัน เป็นการสื่อสารได้ทั่วทั้งองค์กร

E= e-Service, e-Commerce, e-Training, e-Paperless, e-Trucking, e-Banking, e-Money

e-Service ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ

e-Commerce พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำธุรกรรมซื้อขาย หรือแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ต

e-training คือ กระบวนการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการจัดการฝึกอบรม เพิ่มพูนสาระความรู้ ที่เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมนั้นเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เข้าอบรมมีอิสระในการเข้าศึกษา เรียนรู้ตามเวลา โอกาสที่ผู้ฝึกอบรมต้องการ

e-Paperless เป็นระบบที่กรมศุลกากรประกาศให้มีการใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 1 สิงหาคม 2549 เพื่อให้การดำเนินการพิธีการศุลกากรเป็นไปแบบไร้เอกสาร ในระบบการนำเข้า (e-Import) และระบบการส่งออก (e-Export) และให้มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร ที่ทำระบบ E-tax

e-Tracking เป็นระบบที่ให้บริการ การติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ตว่าอยู่ในสถานะใด เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้า และข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการทำงานในขั้นต่อไปได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งสามารถติดตาม สถานะทางการเงินที่เกี่ยวข้อง

e-Banking คือ การทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถามยอดเงิน เป็นต้น E-Banking อาจเรียกด้วยชื่ออื่น เช่น Internet Banking (ธนาคารอินเทอร์เน็ต), Online Banking (ธนาคารออนไลน์), Electronic Banking (ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์), Cyber Banking (ธนาคารไซเบอร์) เป็นต้น

e-Money คือ เงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เป็นที่รู้จักในชื่อ Electronic Money หมายถึง มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ชิพคอมพิวเตอร์ในบัตรพลาสติก เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ซึ่งผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้า (Pre-paid) แก่ผู้ให้บริการ e-Money และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้าบริการได้ตามสะดวก

K=Knowledge Management, Knowledge Sharing, Keeping

Knowledge Management คือ การจัดการความรู้อันกระจัดกระจายในองค์กร ทั้งในตัวบุคคล เอกสาร หรือประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน นำมาปรับเป็นคู่มือการทำงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดที่เคยทำเพื่อไม่ให้ทำผิดพลาดซ้ำอีก

Knowledge Sharing การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้บริหารต้องจัดทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ให้มีการนำข้อมูล ทักษะ หรือ ความเชี่ยวชาญของบุคคลหรือระหว่างบุคคล มาแลกเปลี่ยน เพื่อให้เห็นถึงปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดการพัฒนาหรือข้อผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้น การเข้าใจได้ถึงสถานการณ์การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยประสบการณ์จากการแลกเปลี่ยนแล้ว

นำมาเขียนเป็นคู่มือการดำเนินงาน โดยเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นซ้ำได้ในองค์กรของตนเอง

Keeping การรักษา คือ การรักษาตั้งแต่ทรัพยากรมนุษย์ อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน ความลับของลูกค้า เป็นต้น ในองค์กรนั้นจำเป็นต้องให้พนักงานทุกคนดูแลรักษาสิ่งที่ตนเองต้องรับผิดชอบ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน ทั้ง ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร พนักงานทุกคนต้องรักษาความลับขององค์กรและของลูกค้า

U=Unique, Utility, Up-skill, Username, Uniformity, Unsafe, Unity

Unique มีเอกลักษณ์ คือ องค์กรต้องมีการทำงาน และแม้แต่ชื่อองค์กรของตนเอง ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ไม่เหมือนใคร เช่นความสามารถของพนักงานที่ไม่เหมือนใคร อุปกรณ์นำสมัยที่นำมาปรับใช้ หรือการบริการที่แตกต่างที่ไม่เหมือนองค์กรอื่นๆ ลูกค้าสามารถเลือกใช้ได้โดยที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้

Utility คุณประโยชน์ สารพัดประโยชน์ คือ คำนี้จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่องค์กรต้องมีการทบทวนแผนการดำเนินงานของตนเอง ทั้งการใช้ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี เงินทุน อุปกรณ์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Up-skilling หรือ พัฒนาทักษะโดยการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้ดำเนินงานที่ทำอยู่ให้แตกต่างจากเดิม เช่นนักบัญชีเรียนรู้วิธีการนำกระบวนการ Robotics Process Automation เพื่อจัดเตรียมข้อมูลทางการเงินลักษณะ Real-time ให้แก่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและนอกองค์กรได้อย่างทั่วถึง

Username คือ ชื่อผู้ใช้ ID (การระบุ :Identification) ชื่อหรือรหัสประจำตัวผู้ใช้ และหมายถึง ผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในอันที่จะทำงานให้บรรลุผล แต่ทั้งนี้จะไม่นับรวม นักเขียนโปรแกรม (Programmer) และวิศวกรคอมพิวเตอร์ (Computer Engineer) เข้าไปด้วย การใช้รหัสประจำตัวก็จำเป็นต้องมีความลับ มีความรับผิดชอบและเป็นปัญหาความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรถ้ามีแผนการป้องกันความเสี่ยงไว้ไม่ดี

Uniformity ความสม่ำเสมอ ทำให้เป็นแบบเดียวกัน คือ เช่น การทำงานและการบริการในมาตรฐานเดียวกัน การมีชุดพนักงานเหมือนกัน เป็นต้น

Unsafe ไม่ปลอดภัย คือ องค์กรจะต้องมีกระบวนการและผู้ที่รับผิดชอบต่อการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ในทุกสถานที่ในการทำงาน ทุกตำแหน่ง และมีคู่มือการทำงานที่ปลอดภัยและวิธีการแก้ปัญหาจากความไม่ปลอดภัยในการทำงานไว้ด้วย

Unity คือ ความเป็นเอกภาพ, ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, ความสามัคคีกัน ในการทำงาน ผู้นำองค์กร ต้องมองไปที่ความสามัคคีในการทำงานของพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างมีเอกภาพทางความคิดภายใต้มาตรฐานการทำงานและความถูกต้องของขั้นตอนในการทำงาน

R = Relation, Respect, Responsible, Re-skill, Resilience, Really, Robotics, Repercussion, Removed

Relation คือ ความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องกัน เพราะหลักการที่สำคัญมนุษย์สัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กรหรือ หน่วยงาน เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น โดยส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมงานที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร

Respect คือ ความนับถือ, ความเคารพ เช่นในองค์กรจะต้องมีการทำงานภายใต้การนับถือซึ่งความสามารถของแต่ละตำแหน่งงาน ความเคารพต่อความอาวุโสกว่า ด้วยอายุหรือตำแหน่งงาน องค์กรใดถ้าขาดเรื่องนี้จะทำให้หน่วยงานมีอุปสรรคเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ดังนั้นผู้บริหารควรตรวจสอบในเรื่องนี้อย่างเคร่งครัด

Responsible คือ มีความรับผิดชอบ หรือ รับผิดชอบ ทุกตำแหน่งจะต้องมีภาระที่รับผิดชอบไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ซึ่งเป็นภาระหน้าที่โดยตรง และเป็นศักยภาพส่วนบุคคล

Re-Skill คือ การสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นในการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทั้งการนำระบบหรือความทันสมัยเข้ามาพนักงานทุกคนจำเป็นต้องมีการทบทวนการทำงานเดิมหรือการทำงานด้วยทักษะใหม่ให้มีความชำนาญที่มากกว่า เพื่อความสำเร็จในการทำงานแต่ละงาน

Resilience ความหมายแปลว่า “การล้มแล้วลุกเร็ว” ทุกครั้งที่เจอปัญหา สถานการณ์ สภาวะที่เต็มไปด้วยความเครียด สามารถลุกขึ้นได้อย่างรวดเร็ว หรือการปรับตัวในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้นำองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขปัญหานำทีมงานแก้ไขปัญหาให้ผ่านไปได้ให้เร็วที่สุด

Really คือ ความจริง เช่น ความจริงของการกระทำผิด ความจริงของเครื่องคอมพิวเตอร์ ชำรุด ความจริงที่โปรแกรมโดนไวรัสแทรกแซงระบบ ความจริงที่เกิดอุบัติเหตุ ความจริงที่เกิดโรคระบาดไวรัสโควิด 19 ความจริงในยุคการเปลี่ยนแปลงข่าวสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการบริหารความจริงต้องมีการวางแผนความเสี่ยงไว้ ให้เป็นการป้องกันได้ในระดับหนึ่ง เพราะเรื่องความจริงที่เกิดขึ้น ไม่ใช่เรื่องสนุกของการทำงานเลย และให้พนักงานทุกคนยอมรับความจริงในทุก ๆ เรื่อง แก้ปัญหาอย่างมีความสุข

Robotics คือ การพัฒนาและสร้างหุ่นยนต์ให้ตอบ โจทย์การใช้งานในอุตสาหกรรมทุกประเภท เช่นกลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จำเป็นต้องใช้หุ่นยนต์บางอย่างทดแทนการทำงานให้กับพนักงานที่เป็นการทำงานที่ไม่ปลอดภัยต่อสภาพร่างกาย เพราะว่า Robotics คือ เครื่องจักรกลอัตโนมัติทุกชนิดที่ออกแบบให้สามารถทำงานแทนมนุษย์ในงานบางประเภท โดยทำงานด้วยคำสั่งเดิมซ้ำและทำงานตามโปรแกรมที่ได้จัดทำไว้ตามแผนงาน ทำให้ลดอัตราการจ้างงานได้

Repercussion หมายความว่า ผลสะท้อน คือ ผลกระทบที่สะท้อนมาจากเหตุการณ์ใดที่เกิดขึ้นหรือจากการกระทำใดกระทำหนึ่ง โดยเฉพาะผลสะท้อนที่เป็นผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การถ่ายโอนหมุนเวียนของสินค้าทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างหนักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่แพร่ระบาดทั่วโลก ส่งผลให้บางประเทศเลือกใช้มาตรการล็อกดาวน์ จำกัดช่วงเวลาการเดินทางและปิดการให้บริการในบางธุรกิจเป็นการชั่วคราวเพื่อยับยั้งโรคระบาดสร้างความท้าทายแก่ผู้ประกอบการที่ต้องวางแผนปรับตัวในช่วงข้ามคืนเพื่อรับมือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นำมาสู่การปิดเมืองและปิดประเทศ ส่งผลกระทบต่อธุรกิจด้านการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งทางเรือและทางอากาศต้องใช้ระยะเวลาขนส่งยาวนานกว่าเดิมหรือไม่สามารถขนส่งสินค้าข้ามประเทศได้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องลดจำนวนกองเรือหรือยกเลิกเส้นทางบินอย่างต่อเนื่องเพื่อประคับประคองธุรกิจจากผลกระทบของโรคระบาด และการขนส่งสินค้าข้ามแดนระหว่างประเทศเพื่อนบ้านก็ได้รับผลกระทบจากการปิดด่านชายแดนในบางจังหวัด ส่วนด่านชายแดนที่ยังเปิดปกติก็มีมาตรการตรวจคัดกรองอย่างเข้มงวด ส่งผลให้ต้องใช้ระยะเวลาขนส่งสินค้าเพิ่มขึ้น จึงกลายเป็น “New Normal” ในธุรกิจโลจิสติกส์ เนื่องจากการมีร้านค้าเพื่อให้บริการอาจถูกลดทอนความสำคัญลง ทั้งนี้ การปรับโมเดลให้บริการโลจิสติกส์สู่ B2C จำเป็นต้องใช้งบลงทุนด้าน Network ค่อนข้างสูงและต้องอาศัยระยะเวลาดำเนินการ จึงเชื่อว่าจะมีผู้ประกอบการไม่กี่รายที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และจะเป็นตัวชี้วัดของการอยู่รอดของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ โดยผู้ประกอบการที่มีบริการหลากหลายจะมีความได้เปรียบเทียบคู่แข่ง

Removed คือ การโยกย้าย หรือเอาออก เช่น ถ้าปรับตัวไม่ได้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของปัญหาที่กระทบต่อธุรกิจที่รุนแรงจำเป็นต้องมีการลดพนักงานก็ต้องทำ หรือการโยกย้ายสถานประกอบการเพื่อเพิ่มความสะดวกในเรื่องอื่นๆ เช่น ใกล้เคียงแหล่งแรงงาน แหล่งอุตสาหกรรม แหล่งวัตถุดิบ เป็นต้น

A= Adaption, Advantage, Account, Actions, Active, Advisable, Accept, Accuracy, Association

Adaptation หมายถึง การปรับตัว ของกระบวนการที่สิ่งมีชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับ ลักษณะบางประการให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่ซึ่งลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไป

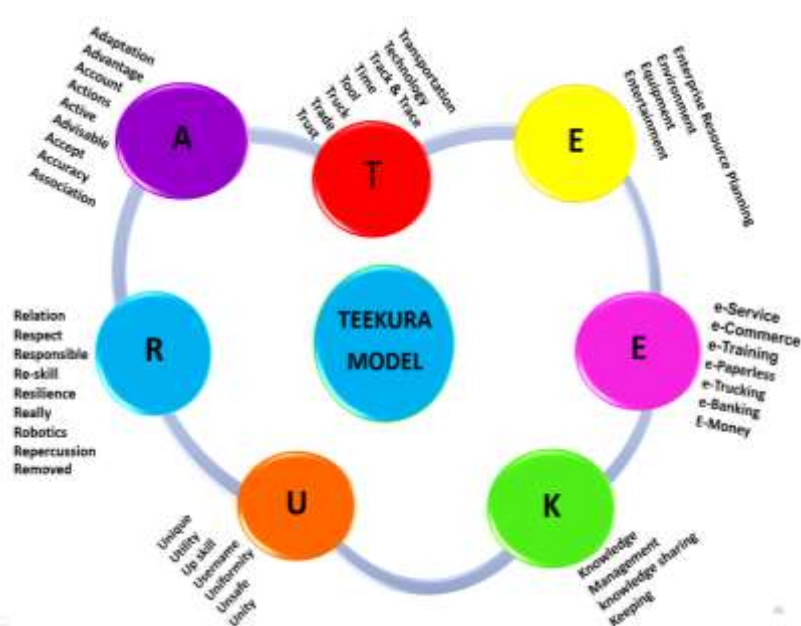
Advantage คือ ความได้เปรียบ หรือข้อ ได้เปรียบ เช่น ความได้เปรียบที่ธุรกิจมีเหนือคู่แข่ง จนทำให้ธุรกิจสามารถผลิตหรือบริการเข้าถึงลูกค้าได้ในต้นทุนที่น้อยกว่า หรือการใช้เทคโนโลยี ที่ดีกว่า พนักงานมีความชำนาญที่เหนือกว่า เป็นต้น

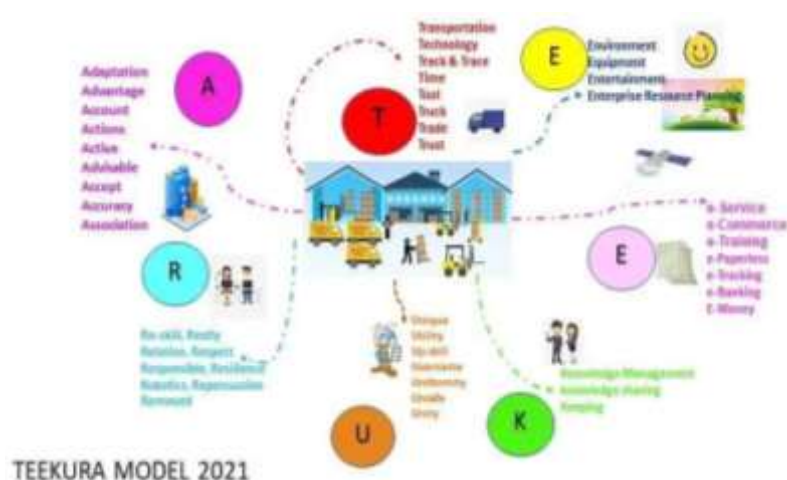
Account คือ รายงานบัญชี หรือ บัญชีผู้ใช้ หมายถึงรายชื่อผู้ใช้ในข่ายงาน (Network) ซึ่ง มักรวมถึงรหัสผ่าน (Password) ด้วย หรือรายงานบัญชีทางการเงิน หรือเอกสารสำคัญต่าง ๆ ก็ต้อง มีความถูกต้องและถ้าใช้ผู้รายงาน ผู้ตรวจสอบก็ต้องมีความเป็นมืออาชีพ

Accuracy คือ ความแม่นยำ เช่น ความแม่นยำในการนำอุปกรณ์มาช่วยทำงานให้รวดเร็ว และทำงานได้ง่ายขึ้น เช่น เครื่องสแกนบาร์โค้ด ก็ต้องมีความแม่นยำ การใช้โปรแกรมคำนวณก็ควร เลือกใช้ที่แม่นยำและเกิดประโยชน์ต่อการใช้งานขององค์กรด้วย

Association คือ สมาคม เช่น การเขาเป็นสมาชิกของสมาคมเพื่อประโยชน์ในการต่อรอง หรือการได้รับความรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานการได้รับสิทธิประโยชน์บางประการทำให้การดำเนินงานง่ายขึ้นเพราะได้รับการรับรองจากสมาคมที่องค์กรได้เข้าไปร่วมเป็นสมาชิกภาพ

ดังนั้นแล้ว จากผลงานวิจัยเพื่อได้ พัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งได้ศึกษานวัตกรรมโซ่อุปทาน สำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้ดังภาพที่ 5.1 โมเดล TEEKURA MODEL การนำไปปรับใช้ในองค์กร





ภาพประกอบที่ 5.1 โมเดล TEEKURA MODEL การนำไปปรับใช้ในองค์กร

จากงานวิจัยการพัฒนารูปแบบนวัตกรรม โข่อุปทานสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยมาพัฒนาเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดเล็กใช้เป็นกรอบในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีความสามารถด้านการปฏิบัติการและการปรับตัวองค์กรให้มีผลประกอบการที่ดีขึ้นและได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าจะได้นำโมเดลต้นแบบไปปรับใช้กับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ธุรกิจขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็ก เพราะผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจถึงผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจ ทั้งปัญหาการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าขนาดกลางและขนาดเล็ก และที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจขนส่งจึงได้ข้อมูลปัญหาที่กระทบกับธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีข้อมูล ดังนี้

1. เส้นทางรถขนส่งทางถนนการขนส่งในเส้นทาง ซึ่งพบปัญหาการจราจรติดขัดในพื้นที่ในเมือง อีกทั้งพนักงานขับรถก็ยังไม่มีความชำนาญในเส้นทาง ซึ่งก็มักเกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่ง จึงเป็นปัญหาทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนด

2. ด้านกระบวนการบริการ บุคลากรและพนักงานยังขาดทักษะและความรู้ในด้านระบบขนส่งและโลจิสติกส์อีกทั้งการพัฒนาการของตัวบุคคลและองค์กรทำให้ไม่ได้เข้าถึงมาตรฐานอาชีพการบริการ โลจิสติกส์และวิธีการทำงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่สนับสนุนโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการวัดประสิทธิภาพของการบริการ

3. ด้านผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนาดกลางและขนาดเล็กยังไม่สามารถไปแข่งขันได้ และยังขาดความร่วมมือทางการค้าระหว่างผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ธุรกิจขนส่งด้วยกันเอง ซึ่งต้องมี

เงินทุนและการร่วมทุนที่ดีด้วยกัน พร้อมทั้งการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐให้เพียงพอ

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ยังเป็นอุปสรรคสำคัญด้านความเชื่อมโยงของเครือข่ายในการทำธุรกรรมระหว่างองค์กรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การติดต่อสื่อสารการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรของลูกค้า หรือผู้จ้างงาน ยังไม่ดีพอ หรือการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งปัญหาเรื่องการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการหรือข้อมูลองค์กรที่จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจังมากขึ้นยังไม่เพียงพอและเหมาะสม

5. ปัญหาด้านการบริหารจัดการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กยังขาดทักษะในการทำการตลาด เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดกลยุทธ์ทางการตลาด และไม่มีกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน ได้ดีพอ และยังบริหารไม่ค่อยเปิดใจนำเทคโนโลยีหรือความคิดสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

6. ปัญหาที่เกิดจากการบริหารภายในองค์กรในปัจจุบันยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาต่อการดำเนินงาน และเป็นเหตุทำให้ต้นทุนในการบริหารสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนค่าแรงงาน ต้นทุนค่าขนส่ง ต้นทุนที่เกี่ยวข้อง และผลต่อเนื่องจากค่าเงินที่แข็งตัว ค่าน้ำมันแพงขึ้น คู่แข่งขันมีมากและทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

เสนอแนะแนวทางการนำผลวิจัยไปปรับใช้กับการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ Rezaei, J., Ort, R., & Trott, P. (2018) ศึกษาความร่วมมือ และการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนที่มีเทคโนโลยีสูง พบว่า การปรับตัวโซ่อุปทานส่งผลกระทบต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้สามารถลดต้นทุนการบริการลูกค้าและการยกระดับเพื่อผลประโยชน์ ช่วยให้ผู้จัดการตรวจสอบด้านความร่วมมือในการทำงาน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการส่งมอบ ตัวอย่างเช่น ทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการจัดซื้อ การขนส่งและการเป็นหุ้นส่วนในการตลาดรวมทั้งพื้นที่การขาย นวัตกรรมโซ่อุปทานทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่มีอิทธิพลต่อการตลาดและการขาย ซึ่งจากผลการวิจัย การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมโซ่อุปทานสำหรับการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในยุคดิจิทัลได้มีแนวทางในการปรับตัวขององค์กร ในองค์กรประกอบและปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วถึงทั้งหมดจะจำเป็นที่ต้องมีในธุรกิจโลจิสติกส์แต่ก็มีรูปแบบการดำเนินการที่แตกต่างกันจำเป็นต้อง

เลือกว่าจะเลือกในรูปแบบไหนที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองซึ่งจะมีรายละเอียดในด้านองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียด ดังนี้

นวัตกรรมโซ่อุปทาน (Supply Chain Innovation)

นวัตกรรมกระบวนการ ให้ผู้บริหารองค์กร สำรวจอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน ความทันสมัยของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้รองรับช่องทางการติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้อย่างทันสมัย มีแผนการปฏิบัติงาน มีคู่มือการทำงาน และการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย (แผนความเสี่ยง) ให้พนักงานเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานปัญหา สาเหตุ แนวทางการแก้ไข เพื่อที่จะนำมาปรับแผนการดำเนินงาน มีกฎข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจนซึ่งอาจจะอยู่ในคู่มือหรือติดประกาศแยกออกมาให้พนักงานเห็นเด่นชัด กรณีองค์กรไม่ได้มีการจัดทำแผนการป้องกันความเสี่ยงก็ ให้หาทีมงานจัดทำและมีการเรียนรู้ในกระบวนการนี้

นวัตกรรมบริการ ทีมบริหาร สำรวจข้อเรียกร้องของลูกค้า เรื่องการทำงานการประสานงาน พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าและมีวิธีการทำงานสื่อสารได้เข้าใจตรงกัน เกิดความผิดพลาดหรือผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การประสานงานที่ไม่มีเทคนิคการติดต่อสื่อสารทำให้ลูกค้าไม่พอใจ หรือการติดต่อกับหน่วยงานต่างประเทศ พนักงานไม่เข้าใจและใช้ภาษาในการติดต่อลูกค้าต่างประเทศไม่ได้ ก็ให้ส่งเสริมพัฒนาทักษะที่จำเป็นต้องใช้ยกระดับตนเอง มีการประเมินติดตามงานอย่างชัดเจน มีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและสร้างสำนึกให้พนักงานตระหนักว่าลูกค้าสำคัญที่สุด

นวัตกรรมองค์กร ให้ระดับบริหารองค์กรเปิดใจ และปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ปรับกลยุทธ์องค์กร และมีการติดต่อขอมาตรฐานคุณภาพการบริการ มาปรับใช้ในองค์กร และให้จัดทำระบบมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร

การดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

การประเมินผล หลังจากนำวิธีการต่างๆ มาแก้ปัญหาในองค์กร แล้ว ประเมินผลจากการซื้อโรงเรียนจากลูกค้า เรื่องการทำงานของพนักงานเร็วขึ้น มีคุณภาพ ปลอดภัย ทำงานตามมาตรฐานการทำงานที่ปรับเปลี่ยนให้ พนักงานมีจิตสำนึกกรกองค์กรมอบสิ่งที่ดีต่อลูกค้าและดูแลสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการด้านการจัดการคุณภาพ เช่น คุณภาพเวลา ทีมบริหารสำรวจการทำงานของพนักงาน เช่น องค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก บางองค์กรจะยังไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงาน ให้ตั้งทีมงานศึกษาและมีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานและวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานให้นำมาตรฐานจากหน่วยงานภาครัฐที่มีการรับรองมาจัดการปฏิบัติ และให้มีการตรวจสอบเพื่อขอมาตรฐานการรับรองที่เป็นสากล เช่น ISO 9001: 2015 , Q -Mark , ISO14001 แล้วตรวจสอบข้อร้องเรียนของพนักงานเรื่องการทำงานของพนักงานมีข้อร้องเรียนเรื่องเวลา ก็ต้องมีการปรับแผนงานและให้พนักงานเข้าใจประสานงานแก้ไขให้ลูกค้าพอใจในทันที ถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีความเข้าใจก็ให้ติดต่อผู้มีประสบการณ์แนะนำวิธีการทำให้ความรู้เรื่องมาตรฐานคุณภาพเวลาบริการลูกค้าให้ทันต่อความต้องการและนำโปรแกรมที่ช่วยทำงานคำนวณเวลาประมวลผลและเก็บข้อมูลมาปรับใช้ คุณภาพความปลอดภัย ทีมบริการสำรวจการใช้อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยของพนักงานให้เหมาะสม และตรวจเรื่องของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเรื่องการจัดการขยะอันตรายจากการทำงาน ให้มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับความปลอดภัย การป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำงาน สร้างมาตรฐานการทำงานบนความปลอดภัยของพนักงาน สังคม และสินค้าของลูกค้า เช่น กรณีงานขนส่ง ตรวจสอบสารเสพติด พนักงานขับรถทุกคน สำคัญองค์กรต้องมีการวางแผนความเสี่ยงในการดำเนินงาน คุณภาพของเครื่องมือ ทีมบริหารต้องเปิดใจให้มีการปรับเปลี่ยนเครื่องมืออุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการทำงานเพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุให้กับพนักงานและผู้ที่มีส่วนกระทบ การนำเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนำมาใช้งาน เช่น ใช้คอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ให้รองรับกับการติดต่อสื่อสาร และการประมวลผลของข้อมูล การจัดเก็บเอกสารที่ต้องใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บเพราะบางองค์กร ต้องใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารของลูกค้าไว้เป็นระยะเวลานานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป กรณีนี้คือ องค์กรที่เป็นการประสานงานด้านพิธีการศุลกากร จะต้องเก็บเอกสารที่มีการตรวจสอบอีกครั้งจากเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องในความผิดพลาดของเอกสารและการเสียภาษีอัตราศุลกากร

การจัดการความรู้ ผู้บริหาร คุุพพฤติกรรมการทำงานว่าตรงกับมาตรฐานการทำงาน และทำงานตามบทบาทหน้าที่และมีการทำงานเป็นทีมงาน พนักงานเข้าอบรมพัฒนาความรู้ที่ตรงกับหน้าที่และพัฒนาระดับความสามารถ ได้รับการยอมรับจากลูกค้า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จัดแผนการ โดยการจัดทำคู่มือที่ถูกต้องได้มาตรฐานการทำงานอย่างเป็นสากล และมุ่งสู่การทำงานที่เป็นมาตรฐานเข้ารับการประเมินองค์กร ให้ได้ และจัดทำแผนอบรมพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีแผนป้องกันความเสี่ยง และจัดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลให้เหมาะสม จัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสม เช่นการทำงานดีเด่น การบริการดี การทำงานตรงเวลา การทำงานอย่างปลอดภัย

ความน่าเชื่อถือ ต้องทำแบบสำรวจพฤติกรรมบริการของพนักงานจากผู้ใช้บริการขององค์กร และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง ถ้ากรณีเกิดเหตุการณ์อันทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ต้องหาวิธีการทำเสนอวิธีการจัดการแก้ไขปรับปรุง นำเสนอการบริการที่ดีขึ้นจนทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพอใจ และกลับมาเชื่อถือใจใหม่ เพราะความน่าเชื่อถือถือมาจาก การติดต่อประสานงาน ความถูกต้องแม่นยำ ตอบคำถามลูกค้าได้ทันที และมีชื่อเสียงด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การจัดการขยะ การจัดการวันค่า มลพิษจากรถขนส่ง เสี่ยงจากรถขนส่ง และของหมดอายุและเศษเหลือใช้จากสำนักงาน ให้มีการจัดการให้ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนด้วย

การปรับตัวโซ่อุปทานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ความเสี่ยงโซ่อุปทาน ทีมบริหารต้องมีการตรวจสอบองค์กรและจัดทำให้มีแผนการป้องกันความเสี่ยงในการทำงาน มีผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนและติดตามประเมินผลขององค์กร และมีแผนการอบรมพนักงานให้เข้าใจในการทำงาน ด้านมาตรฐานการป้องกันความปลอดภัยในการทำงานและการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ทันทีและประสานงานตอบสนองต่อคำถามของลูกค้าได้รวดเร็ว

การปรับตัวขององค์กร ให้ทีมบริหาร ตรวจสอบการติดต่อประสานงานของพนักงาน หากจุดบกพร่องในการทำงาน จุดที่พนักงานมีการทำงานที่ล่าช้า มีการประสานงานที่ลูกค้าไม่ได้รับคำตอบ การใช้ภาษาต่างประเทศที่ไม่ถูกต้องทำให้ลูกค้าต่างประเทศเข้าใจผิด เมื่อมีผลในกรณีนี้ ให้มีการจัดการในรูปแบบใหม่ คือ การจัดการการเปลี่ยนแปลงการบริหารรูปแบบใหม่ ให้มีความคล่องตัวในการประสานงาน สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานรักองค์กรและปฏิบัติตามกฎระเบียบมีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน และมีจิตรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ให้ส่งเสริมให้มีการอบรมทักษะภาษาอังกฤษ ที่จำเป็นต่อการประสานงาน

การปรับตัวด้านเทคโนโลยี ทีมบริหารขององค์กร ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดี มีกลยุทธ์ที่จะนำการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำเทคโนโลยีที่มีราคาไม่แพงมากมาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร นำมาช่วยการทำงานและการเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรได้ดี ให้พนักงานทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสาร ให้มีการทำงานที่มีการเชื่อมโยงการทำงาน

ร่วมกับลูกค้าและผู้รับบริการ ได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การนำ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เอื้อต่อการทำงานให้เหมาะสมกับต้นทุนและกำลังซื้อขององค์กร อีกทั้งต้องมีการพัฒนาพนักงานให้เป็นผู้ที่มีทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง เพื่อเป็นการส่งเสริมช่องทางการขายและการบริการด้าน โลจิสติกส์ได้อย่างชาญฉลาด

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเฉพาะงานด้านการขนส่ง

เพื่อนำแนวทางไปปรับใช้ในผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ธุรกิจขนส่งขนาดกลางและขนาดเล็กที่จะได้ประโยชน์จากผลงานวิจัยซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การนำเทคโนโลยีและวัฒนธรรมมาช่วยในการบริการจัดการธุรกิจ เพื่อสร้างค่านาเชื่อถือให้กับลูกค้าและคู่ค้า สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว พร้อมมีการปรับเปลี่ยน ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ให้ทันกับโลกของดิจิทัลนำมาช่วยทำงานให้เร็วขึ้นช่วยในการประมวลผลได้เร็วตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งยังตอบสนองต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ทันเวลา

2. ให้หาเครือข่ายพันธมิตรที่กว้างขวางมากขึ้นในกลุ่มธุรกิจขนาดเดียวกันหรือขนาดใหญ่กว่า ทั้งยังต้องปรับตัวเป็นพันธมิตรกับคู่แข่ง เพื่อเป็นการส่งต่องานให้กันและกันเป็นการเพิ่มช่องทางทางการตลาดและขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3. ส่งเสริมพัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและทันสมัยสามารถนำมาปรับใช้ได้ในองค์กร เพิ่มช่องทางการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สร้างให้พนักงานเกิดการรับรู้ ทราบการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องขององค์กร มีทักษะที่หลากหลาย ให้เกิดความสุขในการทำงาน การเรียนรู้ในทักษะที่เปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมายศุลกากร กฎหมายทางการค้าระหว่างประเทศ

4. คุณภาพการให้บริการ ต้องคำนึงถึงลูกค้าและการบริการที่เป็นรวดเร็ว มีเครื่องมือที่ทันสมัยได้มาตรฐานการรับรอง สร้างความปลอดภัยในการทำงาน มีแผนการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นและวิธีการแก้ไขปัญหาได้ทันที

5. รักษาฐานลูกค้าปัจจุบันเนื่องด้วยการแข่งขันของธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น การให้คำปรึกษากับลูกค้า และการลดกระบวนการการทำงานของลูกค้า

6. มีมาตรการความปลอดภัยในการบริการขนส่งสินค้า การเก็บรักษาสินค้า การประกันภัยสินค้าที่เกี่ยวข้องในงานและการรักษาความลับขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อใจแก่ลูกค้า ว่าสินค้าถึงจุดหมายอย่างปลอดภัยในเวลาที่กำหนดและไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน

ผลการดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ในยุคดิจิทัลของแต่ละกลุ่มกิจกรรม ดังนี้

นวัตกรรมส่งผลต่อการดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมโลจิสติกส์ซึ่งได้รับผลกระทบจากการเกิดวิกฤตการณ์โควิด-19 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดจากการสัมภาษณ์และจากประสบการณ์ของกลุ่มเพื่อนที่อยู่ในวงการโลจิสติกส์และศึกษาจากกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่ง ผู้วิจัยได้ผลสรุป การดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ 3 กลุ่มกิจกรรม คือ กลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ กลุ่มกิจกรรมงานขนส่ง กลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า ที่ทราบข้อมูลและการปรับตัวจากสถานการณ์ในยุคดิจิทัลของแต่ละกลุ่มกิจกรรม ดังนี้

ตารางที่ 5.1 การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ
2559-2561	<p>การดำเนินงาน</p> <p>องค์กร มีการเลือกใช้ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G,G2B และ B2B) สำหรับการเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ซึ่งการดำเนินงาน มีการเลือกใช้ Hardware (ฮาร์ดแวร์) แยกต่าง แต่การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ แยกต่าง สำคัญต้นทุนในการซื้อและความสามารถของบุคลากรที่สำคัญ</p> <p>การปรับตัวโซ่อุปทาน</p> <p>บางองค์กรได้มีการรวบรวมกิจการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเลือกนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้ทำงานให้มีการเชื่อมต่อกับหน่วยงานได้รวดเร็วและคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน</p>
2562-2564	<p>ต้องปรับการทำงานของพนักงานให้แบ่งภาระไปทำงานที่บ้าน ทั้งยังมี</p> <p>การปรับการทำงานร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐซึ่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ซึ่งการดำเนินงานการประสานงานช้าลงอย่างมาก ปัญหากระทบต่อสถานะการขาดแคลนผู้ขนส่งสินค้าและภาวะค่าบริการค่าระวางเรือระหว่างประเทศที่สูงขึ้น การพัฒนาระบบของกรมศุลกากร และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ปัญหาของการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายศุลกากร เปลี่ยนแปลงพิกัดอัตราอากร การเชื่อมโยงของเครือข่ายหน่วยงานสนับสนุนเพื่องานพิธีการศุลกากร</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ
2562-2564	<p>การปรับตัวโซ่อุปทาน</p> <p>การมีแผนความเสี่ยงเพื่อรองรับให้รอดไปได้จากผลกระทบจากวิกฤตการณ์โควิด-19 และยุคดิจิทัล ซึ่งต้องมีการปรับเทคโนโลยีให้รองรับกับเทคโนโลยีการปรับเปลี่ยนไปของระบบการทำงานของกรมศุลกากร ส่งเสริมให้พนักงานได้มีความรอบรู้ให้ทันต่อกฎหมายศุลกากรและการปรับเปลี่ยนพิกัดอัตราค่าศุลกากรที่จะมีการปรับใหม่ในปี 2565 นี้ และศึกษาเกี่ยวกับประกาศฉบับใหม่และกฎหมายศุลกากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานที่ต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ปัญหาที่ต้องแก้ไขคือการทำงานให้รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้เร็วที่สุด</p>
2565	<p>มีการปรับตัวไปพร้อมกับแผนความเสี่ยงที่ผ่านมาโดยให้พนักงานทุกคนป้องกันความเสี่ยงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่แพร่ระบาดทั่วโลก ปรับตัวการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การร่วมมือกับพันธมิตรเครือข่าย การควบคุมกิจการ การใช้พนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน การปรับตัวโซ่อุปทาน คือการปรับตัวด้านความเสี่ยง จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นการนำมาปรับปรุงแก้ไข และดำเนินงานได้ดีขึ้น การปรับตัวขององค์กรที่ต้องมียกระดับพนักงานให้มีความรู้ทักษะ ด้านเทคโนโลยี เช่น e-paperless e-services e-business ที่หน่วยงานได้นำมาปรับให้เกิดความเชื่อมโยงซึ่งข้อมูลกันทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น พร้อมกับปรับหน้าที่ให้มีการทำงานที่บ้าน การสลับการทำงานในออฟฟิต และการปรับตัวด้านเทคโนโลยี แทนการประสานงานโดยตรง เช่น การติดต่อสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จ</p>

สรุปเสริมจาก ตารางที่ 5.1 การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ การดำเนินงานของตัวแทนออกของ พอสังเขป ดังนี้

การดำเนินงานของตัวแทนออกของทางเรือ ได้มีขั้นตอนที่ต้องมีการทำงานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาก ในการบริหารจัดการการขนส่ง ทางเรือ นั้น (Sea Freight

Management System) จำเป็นต้องมีระบบรองรับการบริหารจัดการระบบขนส่งสินค้าทางเรือ ทั้งด้าน Import และ Export ครอบคลุมรูปแบบของการขนส่งทั้ง FCL, LCL และ Console ระบบจะช่วยลดการป้อนข้อมูลซ้ำซ้อน โดยเริ่มป้อนข้อมูลครั้งแรกตอนทำ Booking ข้อมูลจะถูกเชื่อมโยง ไปสู่ขั้นตอนต่อไปตามลำดับของระบบการทำงานมาตรฐาน ตั้งแต่การออก HB/L, Manifest (Export) , Amendment(Import) ไปจนถึงการวางบิลและออกใบเสร็จรับเงินจากลูกค้า เช่น Sale Booking Analysis Reports Rate Control Average revenue/Cost for Sale Commission Open Job Oversea Statement Document Billing/Expense

การดำเนินงานของตัวแทนออกของทางอากาศ ซึ่งใช้ระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight Management System) ระบบต้องรองรับการบริหารจัดการระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้งด้าน Import และ Export มีระบบควบคุม Stock Airway Bill, ระบบจัดการ Rates & Quotation ระบบจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการป้อนข้อมูล โดยเริ่มป้อนข้อมูลครั้งแรกตั้งแต่การรับ Booking จากลูกค้า เมื่อถึง Booking มาพิมพ์ MAWB และ HAWB ให้ลูกค้า ข้อมูลจะถูกเชื่อมโยง ไปสู่ขั้นตอนต่อไปตามกระบวนการทำงานมาตรฐาน นำไปสู่ข้อมูล Manifest (Export) , Amendment(Import) ไปจนถึงการวางบิลและออกใบเสร็จรับเงินจากลูกค้าเช่น Sale Booking Rate Control Stock AWB Control Open Job Document Billing/Expense Cargo Sale Report Oversea Statement Average Revenue/Cost for Sale Commission Analysis Reports คู่มือ Freight Rate, Booking และ Quotation ดึง Sale Booking มาเปิด Job Control ควบคุม Stock Airway Bill สำหรับ Air Freight ออกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งให้ลูกค้า การขอเบิกค่าใช้จ่าย (Expense) การออกใบแจ้งหนี้ (Billing) การควบคุมเงินสำรองจ่าย (Advance Control) ทำ Debit/Credit Note สำหรับต่างประเทศ รายงานสรุป Job Profit รายงานสรุป Sale Volume รายงาน Cargo Sale สำหรับ Air Freight เปิด Job Control คือ เบิกเงินสำรองจ่ายไปทำงาน สรุปค่าใช้จ่ายจริง เคลียร์เงินสำรองจ่าย จัดตารางการใช้รถ รับคำสั่งจ้าง เปิด Job Control ออกใบสั่งงานให้พนักงานขับรถ เบิกเงินสำรองจ่าย เคลียร์เงินสำรองจ่าย

การดำเนินงานของตัวแทนออกของด้านพิธีการศุลกากร (Customs Broker Job Control System) เป็นระบบจัดการและควบคุมงานเดินพิธีการทางศุลกากร ตั้งแต่การเปิด Job , การเบิกสำรองจ่ายและการปิดค่าใช้จ่ายของพนักงาน คุมบัญชีเงินสำรองจ่ายแทนลูกค้า คุมการวางบิลติดตามลูกหนี้ ไปจนกระทั่งสรุป Job Profit โดยบัญชีบัญชีทุกขั้นตอน พร้อมออกรายงานทางบัญชีการเงิน ได้ตลอดเวลา Sale Booking Open Job Document Billing/Expense Oversea Statement Analysis Reports

การดำเนินงานของตัวแทนออกของด้านงานขนส่ง (Transportation Management System) ต้องมีการจัดการเพื่อรองรับการจัดการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก ช่วยวางแผนและจัดตารางการใช้รถขนส่ง, การสั่งงานพนักงานขับรถ, ควบคุมการเบิกเงินสำรอง ช่วยจัดความซ้ำซ้อนในการป้อนข้อมูล ข้อมูลจะเชื่อมโยงกันทั้งระบบ ตามกระบวนการทำงานมาตรฐาน ตั้งแต่พนักงานไปจนถึงระบบบัญชีการเงิน

อีกทั้ง ระยะเวลาการเกิดวิกฤตการณ์โควิด-19 พ.ศ.2562-2564 พบว่า ตัวแทนออกของ ต้องมีการปรับการทำงานของตัวเองให้มีการเชื่อมโยงกับ กรมศุลกากร จัดทำระบบ National Single Window (NSW) ซึ่งเป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G,G2B และ B2B) สำหรับการเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการ e-Tracking เป็นระบบที่ให้บริการติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ตว่าอยู่ ในสถานะใด เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้าและข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า เป็นต้น e-Payment (Electronic Payment System) คือ ระบบที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนในยุคปัจจุบัน โดยเป็นระบบที่สามารถโอนเงิน ชำระเงินผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสมาร์ตโฟน โดยมีระบบอินเทอร์เน็ตเป็นผู้ช่วยที่สำคัญ นอกจากนี้เรายังสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตรเครดิตได้อีกด้วย และ e taking ของกรมสรรพากรอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น Hardware (ฮาร์ดแวร์) ที่ทางธุรกิจได้นำมาใช้ คอมพิวเตอร์ (Computer) โน้ตบุ๊ก (Notebook) ปริ้นเตอร์ (Printer) เครื่องสแกน (Scanner) โทรศัพท์ เครื่องพิมพ์บาร์โค้ด เครื่องอ่านบาร์โค้ด Software (ซอฟต์แวร์) Microsoft Word Microsoft Excel Support Programs Program Forward Pro Forward pro Xpress Smart Freight Online e-Logistics e-Paperless e-Tracking e-Payment เป็นต้น

จากการวิจัยผู้วิจัยได้สรุปความสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์กรกับความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อตัวแทนออกของ มีดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการบริการทำให้องค์กรมีชื่อเสียงดี เช่น เป็นองค์กรที่เป็นตัวแทนออกของที่มีคุณภาพการบริการที่รวดเร็ว มีการรับประกันด้านเวลาการส่งมอบสินค้าให้กับผู้ใช้บริการ

2. ความเสี่ยงด้านราคาองค์กรต้องมีการกำหนดราคาให้เหมาะสมกับการบริการของพนักงาน เช่น ค่าจ้าง ค่าเสียเวลา ค่าน้ำมัน ค่าเสียโอกาส และ ค่าอัตราที่เกิดจากค่าใช้จ่ายจริง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องจ่าย เพราะการที่กำหนดอัตราค่าบริการที่ชัดเจนไม่มีการปรับบ่อยครั้งจะทำให้ลูกค้าไว้วางใจ แต่เมื่อมีการปรับก็ ควรแจ้งและชี้แจงให้เข้าใจอย่างเหมาะสม ซึ่งทุกอย่างต้องทำ

กระทำการที่ความยืดหยุ่นของการปรับขึ้น-ลดค่าบริการ หรือการเปลี่ยนแปลงไปของน้ำมันเชื้อเพลิง

3. ความเสี่ยงด้านกระบวนการดำเนินงาน องค์กรต้องมีขั้นตอนการติดต่อประสานงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีเอกสารในการติดต่อชัดเจนและการใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีข้อจำกัดของกฎระเบียบของกรมศุลกากร

4. ความเสี่ยงด้านการส่งเสริมการตลาด องค์กร จะต้องทำการสำรวจจ่ายค่าระวางและค่าเอกสาร D/O ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากค่าระวางเพิ่มขึ้นผลกระทบจาก สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในเรื่องโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ทำให้ธุรกิจระหว่างประเทศได้รับผลกระทบในเรื่องการขนส่ง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และการขาดแคลนตู้คอนเทนเนอร์เพื่อใช้ในการบรรจุสินค้าส่งออก องค์กรต้องทำการตกลงเรื่องขอขยายระยะเวลาการชำระเงินหรือการให้เครดิตกับลูกค้าและต้องมีบริการเสริมอย่างอื่นนอกจากการเดินพิธีการศุลกากร

5. ความเสี่ยงด้านบุคลากร องค์กรจะต้องเน้นไปที่ความสามารถและความรวดเร็วในขั้นตอนการเดินพิธีการศุลกากรพร้อมจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วเพียงใด ต้องส่งเสริมและพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ารวมถึงระดับการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าและช่วยเหลือพนักงานของตนเอง และประสบการณ์การทำงานของตัวเอง พนักงานต้องมีความสามารถในการตอบข้อซักถามทำได้ดี อีกประการการได้รับความน่าเชื่อถือและการได้รับความซื่อสัตย์จากพนักงานในการการถือเงินสดสำรองในมือของพนักงานตัวแทนออกควรเป็นการใช้ระบบ e Banking โดยการโอนจ่ายการพัฒนาของธนาคารที่ช่วยให้การทำธุรกรรมการค้าดำเนินงานขององค์กรให้ผ่านไปได้อย่างลื่นไหลและมีความเสี่ยงด้านการเงินได้อย่างดีเพราะมีนวัตกรรมโซลูชันงานที่มีการทำงานร่วมกันประสานงานดียิ่งขึ้น

6. ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายหรือความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรใช้อยู่ในปัจจุบันผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาและต้องใช้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการจัดซื้ออุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพราะการประสานงานของงานตัวแทนออกของมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 36 หน่วยงาน พร้อมกันนี้ทางองค์กรก็ยังคงมีการพัฒนาที่ต่อเนื่องให้พนักงานได้รับความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเข้าใจในระบบและการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และถ้ากรณีระบบล่ม (EDI) ผู้ที่เกี่ยวข้องมีแนวทางการรองรับปัญหาที่อาจเกิดจากระบบของ (Service Provider or Customs System Error) องค์กรที่ได้ใช้เครือข่ายของระบบที่ไหนก็ตามต้องมีการจัดหาเจ้าหน้าที่หรือมีช่องทางในการติดต่อเพื่อรองรับข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นให้ได้ ส่วนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรนั้นดูที่ประกาศกรมศุลกากรที่

131/2561 ซึ่งในข้อมูลส่วนที่ 1 ว่าด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรและระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการเชื่อมโยงใบอนุญาตหรือใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันแล้ว ดังนั้นองค์กรตัวแทนออกของผู้นำเข้าและส่งออกจำเป็นต้องมีการปรับตัวและมีการตีความของประกาศของกรมศุลกากรอย่างใกล้ชิดและให้พนักงานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องศึกษาให้เข้าใจเมื่อเกิดปัญหาได้แก้ไขได้ทันที



ภาพประกอบที่ 5.2 การเชื่อมโยงเครือข่ายของหน่วยงาน 36 หน่วยงาน

7. ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและการเงิน องค์กรที่มีทุนจดทะเบียนหรือเงินสำรองขององค์กรมากอยู่แล้วแต่เมื่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นการสำรองเงินสดและการขั้นตอนการเบิก-จ่ายเงินใช้ระยะเวลาจำเป็นจะต้องมีแผนด้านความเสี่ยงให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทำงานให้องค์กรให้ได้ผลกำไรและให้มีการดึงเงินกลับเข้าสู่ระบบทำได้รวดเร็วพร้อมกันนั้นแนวโน้มหรือโอกาสการเจริญเติบโตขององค์กรก็ต้องทำการพัฒนาให้รอดไปได้กับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นรับมือและมีการขยายเครือข่ายหาพันธมิตรทางธุรกิจให้มากขึ้น

8. ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน ทุกองค์กรนั้นจำนวนของผู้แข่งขันในตลาดธุรกิจหรือการเข้ามาของกลุ่มแข่งขันรายใหม่มีเยอะมากพร้อมทั้งการปรับตัวให้รอดได้ในยุคดิจิทัลขั้นนี้ได้จำเป็นต้องพึ่งนวัตกรรม โซลูปทานที่พร้อมขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีการปรับตัวเข้าสู่การทำงานที่ต้องพึ่งทั้งนวัตกรรมเทคโนโลยี แผนงานด้านความเสี่ยง การปรับตัวขององค์กร ให้ได้มีอำนาจการต่อรองเหนือผู้ให้บริการ โลจิสติกส์รายอื่น ซึ่งตลาดการแข่งขัน ไม่ใช่แค่เพียงจากธุรกิจขนาดใหญ่

ขนาดกลางและขนาดเล็ก ยังมีธุรกิจรายใหม่ ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีในการขับเคลื่อนรายใหม่ 15 บริษัท ที่เป็นคู่แข่งที่อยู่บนตลาดที่แข่งขันอย่างรุนแรง เช่น Kerry Express Grab Lalamove Nim Express Line Man TNT Express DHL Express SCG Express Alpha Fast Flash Express Skootar J&T Express Best Express Inter Express Logistics Ninja Van

ดังนั้น การดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของกลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ สรุปจาก ปี พ.ศ. 2559-2561 ได้ว่า จากเดิมใช้ เป็นการใช้ออกสาร ถ่ายเอกสารเพื่อนำเอกสารของงานพิธีการศุลกากร ไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารทั้งหมดที่มี และในแต่ละครั้ง จำนวนชุดของการเตรียมเอกสารเพื่อนำตรวจเข้าไปตรวจ จำนวน ไม่น้อยกว่า 5 ชุด รวมเอกสารที่นำไปให้ลูกค้าเพื่อเก็บเป็นหลักฐานและบริษัทตัวแทนออกของเก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐานไม่ต่ำกว่า 5 ปีไประบบ Paperless เป็นระบบที่กรมศุลกากรประกาศให้มีการใช้อย่างเป็นทางการในวันที่ 1 สิงหาคม 2549 เพื่อให้การดำเนินการ พิธีการศุลกากรเป็นไปแบบไร้เอกสาร โดยเริ่มต้นใช้กับใบขนสินค้าขาออก และใบเคลื่อนย้ายสินค้า (Goods Control List) ส่วนใบขนขาเข้ายังคงให้เดินพิธีการศุลกากรด้วยระบบ EDI ตามเดิมโครงการ Paperless นี้ นอกจากจะใช้สำหรับการทำใบขนขาออก และขาเข้าแล้วยังครอบคลุมการดำเนินการพิธีการอย่างอื่นด้วย การส่งข้อมูลใบเคลื่อนย้ายสินค้า (Goods Control List) ซึ่ง upgrade มาจาก E-Container ที่เคยอยู่บนระบบ EDI การส่งข้อมูลรายงานเรือเข้า (E-Manifest) การส่งข้อมูลการชำระภาษีขาเข้า (E-Payment) และ องค์กรจะต้องได้รับ ใบอนุญาตกระทำการเป็นตัวแทนออกของอย่างถูกต้อง โดยได้รับการรับรองจากกรมศุลกากร และการขออนุญาตเพื่อเป็นตัวแทนออกของระดับมาตรฐานเออีโอ (AEO) ซึ่งการขอนี้จะได้สิทธิพิเศษ ลดอัตราภาษี 5 เปอร์เซ็นต์

ต่อมาในปี 2562-2564 ที่ผ่านมา สำหรับองค์กรกลุ่มกิจกรรมตัวแทนออกของ ที่ต้องเผชิญกับการปรับแผนการเดินทางครั้งใหญ่ เพื่อฝ่าวิกฤตโควิด-19 ไปให้ได้ ไม่เว้นแม้แต่กลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์อื่นๆ ที่หลายคนคิดว่าไม่ได้รับผลกระทบ เพราะเมื่อทุกคนต้องงัดตัวอยู่บ้าน ก็ต้องสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ กิจกรรมขนส่งพัสดุจึงเป็นธุรกิจคู่แข่งที่ไปได้ดีที่สุดในประเทศในตอนนี้ จากการศึกษาผู้วิจัย สรุปได้ว่า นวัตกรรมส่งผลต่อการดำเนินงานและการปรับตัวของผู้ให้บริการโลจิสติกส์อย่างแน่นอนเพราะถ้าองค์กรไม่มีการปรับตัวก็จะไม่สามารถผ่านวิกฤตที่เกิดขึ้นไปได้ ผลที่เกิดขึ้นก็อาจจะมีผลกระทบต่อพนักงาน คือการลดเงินเดือน ปลดประจำการ การไม่มีสวัสดิการที่ดีขึ้น การลดระยะเวลาการทำงาน การทำงานที่บ้าน และผลกระทบด้านอื่นๆ อีกด้วย

ตารางที่ 5.2 การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการขนส่ง

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการขนส่ง
2559-2561	<p>กลุ่มกิจกรรมการขนส่ง มีการแข่งขันกันสูงตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตโควิด-19 จากธุรกิจต่างชาติขนาดใหญ่ ซึ่งได้แย่งส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจไทย เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน มีโมเดลธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และยอมขาดทุนเพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาด ทำให้ผู้ประกอบการไทยที่มีเงินทุนจำกัดแข่งขันด้วยได้ยากมีการดำเนินการแบบ B2B การจัดการตามแผนงานของผู้บริหาร การกำหนดมาตรฐานการทำงาน รองรับความต้องการของผู้ใช้</p>
2562-2564	<p>วิกฤตโควิด-19 ส่งผลกระทบในทางลบต่อการขนส่งในภาพรวม โดยเฉพาะมาตรการปิดเมืองที่ทำให้ธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศหยุดชะงัก อย่างไรก็ตาม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าภายในประเทศยังเติบโตได้ เช่น ธุรกิจซื้อขายสินค้าออนไลน์ (e-Commerce) ธุรกิจการขนส่งอาหาร (Food delivery) ธุรกิจการขนส่งพัสดุแบบเร่งด่วน (Logistics Express) โดยเฉพาะอุปกรณ์การแพทย์ในช่วงการแพร่ระบาดอย่างหนัก ธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างประเทศบางส่วนปรับตัวมารับขนส่งสินค้าอุปโภคบริโภคภายในประเทศ ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยเน้นปรับตัวให้เร็วและต้นทุนต่ำ แม้ว่า e-Commerce จะขยายตัวมาก่อนหน้านี้แล้ว แต่วิกฤตโควิด-19 ได้มาเร่งกระบวนการปรับตัวธุรกิจจากออฟไลน์เป็นออนไลน์ให้ขยายตัวอย่างรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคและผู้ขายสินค้าเชื่อมโยงกันผ่านแพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์อย่างกว้างขวาง และเอื้อให้อุตสาหกรรมโลจิสติกส์เติบโตด้วย อย่างไรก็ตาม ตลาด e-Commerce ยังคงมีผู้เล่นหลักเป็นบริษัทต่างชาติ</p>

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการขนส่ง
2565	<p>- การมองไปข้างหน้า อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตดี โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ e-Commerce ตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงต่อเนื่องจากวิกฤตโควิด-19 ซึ่งกระตุ้นให้การซื้อขายออนไลน์ในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคเติบโตอย่างก้าวกระโดด อย่างไรก็ตาม ผู้เล่นหลักในตลาด e-Commerce ยังคงเป็นบริษัทต่างชาติ โดยเฉพาะบริษัทสัญชาติจีน ขณะที่ผู้ประกอบการไทยทำหน้าที่ได้เพียงเป็นผู้ขนส่ง last mile และต้องเผชิญกับการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- ปัญหาของกิจการกลุ่มขนส่งที่กระทบนอกจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ก็คือปัญหาค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่แพงขึ้นจากสถานะความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลก และการขนส่งระหว่างประเทศ</p> <p>การขาดแคลนแรงงานที่มีความสามารถ ปัญหาเส้นทางการขนส่ง ความชำนาญเส้นทางของพนักงานขับรถ ความสามารถในการจับจ่าย การบริหารเวลาการทำงานของพนักงานทำให้เกิดสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในการขนส่ง</p> <p>การบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ปฏิบัติการและวาง Business Continuity Plan (BCP) และแผนรับมือผลกระทบทางธุรกิจ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มาตรการดูแลลูกค้าและพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในช่วงสถานะฉุกเฉิน ● บริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ ● ขยายช่องทางให้บริการและการตลาดที่แตกต่าง ● เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เป็น New Normal โดยเน้นเทคโนโลยี IT ทดแทนการทำงานแบบเดิม ● ควบคุมต้นทุนและปรับลดค่าใช้จ่ายตามแผนงาน ● เตรียมบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

สรุปผลจาก ตารางที่ 5.2 การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการขนส่ง ผู้วิจัยขอสรุปผลปัญหางานขนส่งและวิธีการแก้ปัญหา ดังนี้

เกิดจากองค์กร ไม่มีระบบการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าที่ปลอดภัยตั้งแต่กระบวนการเตรียมสินค้าก่อนการขนส่ง ดังนั้น การจัดทำระบบมาตรฐานความปลอดภัยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์รากของปัญหาเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการและระบบในการป้องกันและแก้ปัญหากการเกิดอุบัติเหตุที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

จากการขยายตัวของเศรษฐกิจส่งผลให้การขยายตัวและปริมาณการขนส่งสินค้าทางบกจึงมากขึ้นเป็นลำดับและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุทางถนน โดยการเกิดอุบัติเหตุทางถนนจากการขนส่งสินค้าแต่ละครั้งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจการสูญเสียทรัพย์สิน และเกิดความเสียหายทั้งต่อพนักงานขับรถบรรทุก พบว่า การเกิดอุบัติเหตุทางถนนมีปัจจัยเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ

การประกอบการขนส่งกับแนวโน้มธุรกิจแนวใหม่ได้เข้ามามีบทบาทให้ธุรกิจรายย่อยใช้บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพและใช้รูปแบบของ การใช้บริการ รถรับจ้าง แบบรับช่วงต่อในภาคการขนส่งมากขึ้น แต่ก็ไม่ได้ก้าวไกลไปกว่านี้ยังไม่สามารถพัฒนาศักยภาพที่สมบูรณ์ของตลาดในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์สำหรับประเทศไทยการระบุนความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในกิจกรรมการขนส่งสินค้า

จากการสำรวจข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าประเภทอุปโภคและบริโภคเส้นทางการสภาพพื้นที่ยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการในการขนส่งสินค้าเมื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในกิจกรรมการขนส่งสินค้า ต้องมีการวิเคราะห์ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การเกิดอุบัติเหตุ

1) ปัจจัยด้านคน มีสาเหตุมาจากความพร้อมของพนักงานขับรถ โดยพนักงานขับรถส่วนใหญ่จะทำงานเกิดระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด เช่น มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน รวมถึงมีการพักผ่อนไม่เพียงพอ และประสบการณ์ในการขับขี่พบว่า การเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าโดยส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการขับรถขนส่งสินค้าน้อย

2) ปัจจัยด้านยานพาหนะ พบว่า รถที่นำมาวิ่งในการขนส่งสินค้าเป็นรถที่เก่า บางคันไม่มีการตรวจเช็คสภาพ หรือการซ่อมบำรุงก่อนการใช้งาน

3) ปัจจัยด้านถนนและสภาพแวดล้อม เกิดจากการไม่มีข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของสภาพถนนและการศึกษาเส้นทางก่อนการขนส่งสินค้า

4) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ถึงแม้ว่าจะมีการบริหารจัดการตารางในการขนส่งสินค้า แต่ก็ยังไม่สามารถลดปัจจัยเสี่ยงได้เนื่องจากปริมาณสินค้าที่ต้องการการขนส่งที่มาก และปริมาณรถที่ไม่เพียงพอต่อการขนส่งสินค้า ทำให้การควบคุมคุณภาพของ รถรับจ้าง ในการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการเป็นไปได้ยาก

2. ระหว่างเกิดเหตุ

1) ปัจจัยด้านคน เป็นความคุ้นเคยเส้นทางและความตื่นตัวขณะขับขี่ทำให้โอกาสในการเกิดอุบัติเหตุลดลง โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลสืบเนื่องมาจากความพร้อมของพนักงานขับรถก่อนการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านยานพาหนะ มีการบรรทุกสินค้าเกินน้ำหนักบรรทุก เนื่องจากต้องการขนส่งสินค้าให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าต่อเที่ยวลง

3) ปัจจัยด้านถนนและสภาพแวดล้อม พบว่า ป้ายบอกทาง และสภาพถนนและเส้นทางที่เป็นจุดอันตราย

4) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ หากเป็นช่วงระยะเวลาเร่งด่วนและยิ่งส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าให้พนักงานขับรถตามกฎหมายกำหนดเป็นสำคัญ

3. หลังเกิดเหตุ

1) ปัจจัยด้านคน พบว่า เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นพนักงานมีความไวในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินน้อยกว่าปกติ เนื่องจากความรู้ในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้ามีน้อย

2) ปัจจัยด้านยานพาหนะ พบว่า รถขนส่งสินค้า ส่วนใหญ่ไม่มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และอุปกรณ์ความปลอดภัยในรถเบื้องต้น

3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ พบว่า บริษัทไม่มีการวิเคราะห์สาเหตุและการรายงานการเกิดเหตุโดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งเป็นวงจรที่รวมกันหลายขั้นตอน และต้องการความเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1) Plan – การบ่งชี้ผลกระทบขององค์กร ในส่วนนี้จะรวมถึงการสร้างข้อตกลงของแกนนำและจัดนโยบายระบบการทำงานที่เชื่อมโยงกับความปลอดภัยทางถนน

2) Do – ครอบคลุมถึงการประยุกต์ใช้ระบบซึ่งอาศัยการประสานงาน งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถเพียงพอ การเพิ่มความตระหนักโดยอาศัยการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก

3) Check – เป็นกระบวนการในการติดตามซึ่งควรมีการวิเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ และการประเมินประสิทธิภาพที่เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

4) Act – เป็นการปรับปรุงระบบการจัดการอย่างต่อเนื่องจากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า การจัดทำระบบมาตรฐานความปลอดภัยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์รากของปัญหาเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการและระบบในการป้องกันและแก้ปัญหการเกิดอุบัติเหตุที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรและลดผลกระทบจากการเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทขององค์กร เกิดจากกระบวนการในการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงในการเกิดอุบัติเหตุขององค์กร เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย มาตรการ และระบบในการจัดการความปลอดภัยทางถนน และมีกระบวนการในการเก็บข้อมูลเพื่อเป็นการติดตาม ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของระบบ เพื่อให้มีการพัฒนาระบบการขนส่งสินค้าที่ปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ตารางที่ 5.3 การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า
2559-2561	<p>การดำเนินงานของกลุ่มผู้ให้บริการคลังสินค้าช่วงนี้ การดำเนินงานขึ้นอยู่กับผู้บริหารและทีมหัวหน้างานขององค์กรที่จะนำรูปแบบการบริหารมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการนวัตกรรมด้านเครื่องมือ เทคโนโลยี ความชำนาญของพนักงาน การนำโปรแกรมการทำงานประสานงานให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นการทำงานในช่วงที่องค์กรไหนบริการดี รวดเร็ว ก็จะมีลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพราะโครงสร้างเศรษฐกิจมีการขับเคลื่อนไปได้ด้วยดี จากการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจการลงทุน โดยเปิดโอกาสให้มีการลงทุน และการร่วมทุนของต่างประเทศมากขึ้น</p>
2562-2564	<p>จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การดำเนินงานมีปัญหาด้านแรงงาน และระยะเวลาในการจัดการคลังสินค้าได้รับผลกระทบอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม</p> <p>คลังสินค้าทั่วไป ในธุรกิจการให้เช่าพื้นที่คลังสินค้าสมัยใหม่ได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเพราะมีการขยายตัวของผู้ประกอบการขนาดใหญ่ จากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และนิคมอุตสาหกรรม แต่อาจจะมีความเสี่ยงต่อการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดเพราะกิจกรรมคลังสินค้าได้มีการบริการเสริมการบริการด้านอื่นๆ ในลักษณะที่บริการครบวงจรมากขึ้น และการหาพันธมิตรทางธุรกิจ หรือร่วมลงทุนข้ามชาติและลงทุนปรับโมเดลธุรกิจสู่คลังสินค้าสมัยใหม่ซึ่งเพิ่มโอกาสในการรับรู้รายได้ในระยะยาว คลังสินค้าแห่งอื่น ความต้องการคลังสินค้ามีแนวโน้มชะลอตัวตามทิศทางการส่งออกของอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร</p> <p>ผู้ประกอบการมีอำนาจต่อรองกับลูกค้าต่ำ ผลประกอบการมีแนวโน้มชะลอตัว คลังสินค้าอัญพิช (ไซโล) มีความเสี่ยงจากพื้นที่คลังสินค้าส่วนเกินที่มากทำให้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรง</p>

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า
2565	<p>มีการปรับตัวไปพร้อมกับแผนความเสี่ยงที่ผ่านมาโดยให้พนักงานทุกคนป้องกันความเสี่ยงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่การจัดการคลังสินค้ามีการส่งสินค้าถึงหน้าประตูของลูกค้า แต่ก่อนเป็นการขายแบบแพ็ค เปลี่ยนมาเป็นการขายแบบรายชั้น ผู้ประกอบการคลังสินค้าจะต้องคิดหาวิธีการที่ดีที่สุดรองรับการทำงานทั้งสองรูปแบบได้ในคราวเดียว มีการขยาย ระบบซอฟต์แวร์ และระบบที่ใช้ในการวางแผนจัดการห่วงโซ่อุปทานหลัก การผลิต การบริการ การเงิน และกระบวนการอื่น ๆ ขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) และ โซลูชันระบบบริหารจัดการคลังสินค้า ไปทำงานบนระบบคลาวด์ ซึ่งช่วยให้มีการขยายการทำงานได้รวดเร็วขึ้น ระบบคลาวด์ช่วยให้ทีมไอทีขององค์กรมีส่วนร่วมในการดูแลการทำงานและการซ่อมบำรุงระบบการทำงานที่อยู่บนคลาวด์นั้นได้ด้วย ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แต่ก็ประสบความสำเร็จโดยมีธุรกิจอีคอมเมิร์ซเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ และเป็นการเติบโตที่สอดคล้องกับธุรกิจขนถ่ายสินค้า ในการจัดส่งสินค้าถึงที่ของธุรกิจอาหาร (Food Delivery) พบว่ามีความต้องการคลังสินค้าเพิ่มสูงอย่างมาก เช่น กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยเลือกรูปแบบ B2C ที่ผู้ประกอบการทุกขนาดขยายช่องทางผ่านออนไลน์มากขึ้น เน้นสินค้าอาหารประเภทพร้อมปรุงและพร้อมทาน เน้นเจาะกลุ่มร้านอาหาร (B2B) และกลุ่มผู้บริโภค (B2C) ส่งผลโดยตรงกับความต้องการคลังสินค้าในการสนับสนุนการค้าออนไลน์ และการปรับตัว คือการตกลงทำสัญญากับผู้เช่าก่อนที่จะเริ่มก่อสร้าง การปฏิบัติงานมีการจัดการเพิ่มศักยภาพโลจิสติกส์ของแพลตฟอร์ม อีคอมเมิร์ซ รองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นเพราะเป็นการจัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว การปรับใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าที่ให้ครบวงจร ใช้ทั้งคนและระบบในการทำงาน มีการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ที่ช่วยเสริมการทำงาน ในทุกด้าน เช่น ระบุตำแหน่งสินค้าเมื่อได้รับคำสั่งซื้อ และสามารถเตือนวันหมดอายุของสินค้า การจัดการ</p>

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ช่วงระยะเวลาปี พ.ศ.	การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้า
2565	<p>ด้านแรงงานผ่าน การใช้ระบบ WMS สำหรับพนักงานก็จะได้รับการอบรมให้มีความชำนาญในการใช้ระบบโดยพนักงานเหล่านี้ก็สามารถจัดการระบบที่ครบวงจร เพื่อแข่งขันความเป็นผู้นำด้านการอำนวยความสะดวกด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะ มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่เป็นเอกลักษณ์ของบริษัท มีการพัฒนาหลักสูตรการทำงานที่เป็นอาชีพเฉพาะของบริษัท กลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้ามีการพัฒนาการบริการที่จะใช้เทคโนโลยี พัฒนาแรงงาน ปรับปรุงกลยุทธ์ทางธุรกิจแนวใหม่ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพราะแต่ละองค์กรจะมีแนวทางในการดำเนินการที่แตกต่างกันในด้านความสามารถ ด้านแรงงาน เงินทุน เทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ ได้ไม่เท่ากัน แต่ละองค์กรจะมีพื้นที่ในการจัดการดำเนินการที่สร้างความเชื่อถือและไว้วางใจให้ลูกค้าได้แตกต่างกันอยู่ที่ระบบการจัดการและนวัตกรรมที่นำมาปรับใช้ในการดำเนินงาน</p>

สรุปจาก ตารางที่ 5.3 การดำเนินงานและการปรับตัวของกลุ่มกิจกรรมการบริการคลังสินค้าการดำเนินการธุรกิจคลังสินค้าในประเทศไทย สถานการณ์ธุรกิจการคลังสินค้าขึ้นอยู่กับภาวะธุรกิจหรือกิจกรรมการผลิตและการค้า ซึ่งมักเป็นไปตามการเติบโตทางเศรษฐกิจ ลักษณะที่สำคัญ คือ 1) เป็นธุรกิจที่มีระยะเวลาคืนทุนนาน เฉลี่ย 8-13 ปี 2) ทำเลที่ตั้ง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกิจการ เพราะการเช่าของลูกค้าจะมีประมาณ 6-18 เดือน ทำเลที่ตั้งจึงเป็นปัจจัยหลักในการเลือกเช่าคลังสินค้าและผู้เช่าจะพิจารณาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริการจัดส่งได้รวดเร็ว ความสามารถในการดำเนินงานของคลังสินค้า ชื่อเสียง และทำเลที่ตั้งใกล้กับความต้องการของลูกค้าเพื่อเป็นการประหยัดค่าต้นทุนจากระยะทาง ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 แม้เป็นช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับการแก้ไขปัญหาอุปสรรค แต่หากทุกองค์กรมีการปรับตัวเร็วเพื่อวางแผนดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ ควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพและคิดค้นพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า ก็เชื่อว่าจะสามารถผ่านปัญหาอุปสรรคในครั้งนี้อย่างมีภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็งยิ่งขึ้นกว่าเดิม ปัจจุบันยังมีความต้องการคลังสินค้าขนาดเล็กในหลายพื้นที่สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับ พื้นที่ในการเก็บสินค้าควบคุมอุณหภูมิ ที่ถือเป็น การขยายกิจการร้านอาหารเพื่อรองรับการบริการจัดส่งเดลิเวอรี่ที่กำลังได้รับความนิยม รวมทั้งเป็น

การส่งเสริมให้กับองค์การรายใหญ่ที่มีการขยายแฟรนไชส์โดยการใช้ตราสินค้า ของบริษัทเพื่อทำ คลังสินค้าในการสนับสนุนธุรกิจขนส่งในพื้นที่ต่างๆ ในรูปแบบการเช่าพื้นที่คลังสินค้าหรือร้านค้า ทั่วไปเพื่อขยายการให้บริการและเป็นคลังสินค้าขนาดเล็กในพื้นที่ที่ต้องการอีกด้วย และความ เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก็คือศูนย์บริการคลังสินค้าครบวงจร ที่จะมีการสร้างขึ้นในการให้บริการ และเป็นการเสริมศักยภาพให้ลูกค้าที่เป็นแบรนด์ต่างๆ ให้เป็นศูนย์บริการได้ทุกพื้นที่และมีการ เชื่อมโยงการดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง

เป็นประโยชน์ทางการเลือกใช้บริการและการได้รับประโยชน์จากการรับบริการของ ผู้บริโภคที่มีการบริการใกล้บ้านหรือถึงประตูบ้าน

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยสามารถรับมือกับความท้าทายและคว้าโอกาส ในการเติบโตได้โดย

ขยายตลาดในธุรกิจคลังสินค้าควบคุมอุณหภูมิ ซึ่งยังมีผู้เล่นต่างชาติไม่มากนัก โดยต้อง เร่งดำเนินการก่อนที่บริษัทต่างชาติจะกลายเป็นผู้เล่นหลัก

ขยายธุรกิจเข้าไปในกิจกรรมสนับสนุน โดยเฉพาะผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งปัจจุบัน ยังมีน้อย และร่วมมือกับบริษัทต่างชาติ โดยการเป็น Sub-Contract ในการขนส่งสินค้า ภายในประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งแบบ B2B ทางถนน ซึ่งยังเติบโตได้

แพลตฟอร์มศูนย์กลางที่จะเตรียมคลังสินค้าให้พร้อมสำหรับการค้าแบบ B2B และ B2C ตั้งแต่วันแรก เช่น

1. เพิ่มประสิทธิภาพของคลังสินค้าของคุณถึงขีดสุด จัดการระดับสินค้าคงคลังให้ไว้ ข้อผิดพลาด 100% ดำเนินการตามคำสั่งซื้อสินค้าแบบ B2B และ B2C อย่างราบรื่น และรับรองว่า ทีมปฏิบัติการของคุณจะทำงานให้เกิดผลผลิตภาพมากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด

2. ลดงานและขั้นตอนที่ต้องใช้แรงงานคนให้เหลือน้อยที่สุด ทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ ดำเนินการไปโดยอัตโนมัติ โดยใช้ทรัพยากรที่คุณมีอยู่ทำงานให้มากขึ้น ไม่จำเป็นต้องลงทุนใน สิ้นทรัพย์ที่จับต้องได้เพิ่มเติม

3. จัดการคลังสินค้าผ่านทางอุปกรณ์มากมาย จัดการดำเนินการในคลังสินค้าของคุณ ผ่านอุปกรณ์ ที่มี ฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย ใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. ควบคุมธุรกิจได้อย่างเต็มที่ ระบบจัดการคำสั่งซื้อแบบรวม (OMS) ดำเนินการกับ คำสั่งซื้อแบบ B2B และ B2C ทุกประเภทที่ได้รับจากช่องทางขายมากมาย ช่องทางการขายและ การผสานกับระบบ ERP การจัดการรูนสินค้าและวันหมดอายุ จัดการสินค้าเสียหายในคลังสินค้า โดยการติดตามดูวันหมดอายุของผลิตภัณฑ์ทั้งหมด

5. ระยะเวลาการบูรณาการใหม่ที่รวดเร็ว ผสมรวมกับระบบของบุคคลภายนอกได้
ทุกระบบอย่างรวดเร็วทันใจ

6. ความโปร่งใสของระบบ แจ้งข่าวสารล่าสุดเกี่ยวกับโลจิสติกส์ให้ลูกค้าและลูกทีม
ที่เกี่ยวข้องทราบแบบเรียลไทม์

สรุปกลุ่มกิจกรรมของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยควรปรับแนวคิดที่จะ สามารถพลิกความท้าทายให้เป็นโอกาสได้

มุ่งเอาตลาดในธุรกิจ “คลังสินค้าควบคุมอุณหภูมิ” โดยเฉพาะกลุ่มแช่เย็น แช่แข็ง ซึ่ง
ยังมีผู้เล่นต่างชาติไม่มากนัก โดยเน้นที่สินค้าด้านสุขภาพ อาหารคุณภาพสูงที่กำลังเป็นที่นิยมมาก
ขึ้น (ซึ่งต้องเร่งดำเนินการก่อนที่บริษัทต่างชาติจะกลายเป็นผู้เล่นหลัก)

ขยายธุรกิจเข้าไปในกลุ่มธุรกิจสนับสนุนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งในปัจจุบัน
ประเทศไทยยังมีน้อย โดยเฉพาะผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยี เช่น ผู้พัฒนา Application หรือ Tech
Startup ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ให้ประสบความสำเร็จ

ยังคงครองสัดส่วนตลาดกว่าร้อยละ 80 ของกลุ่มธุรกิจนี้ โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้า
อุปโภคบริโภค สินค้าเกษตร สินค้าอุตสาหกรรม โดยสร้างความร่วมมือกับบริษัทต่างชาติใน
ลักษณะเป็น Sub-Contract หรือ Outsource การขนส่งในประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งแบบ B2B
ทางถนนที่ยังเติบโตได้ต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องปรับตัวโดยการพัฒนาและนำ
เทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับเป็น e-Logistics อย่างต่อเนื่อง

การตลาดออนไลน์เป็นปัจจัยผลักดันการเติบโตที่สำคัญของธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจาก
พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค ดังนั้น โลจิสติกส์จึงไม่ใช่แค่เรื่องทางกายภาพ เช่น การ
จัดตั้งโรงเก็บสินค้าที่ปลอดภัย การบริการที่ดี ส่งของรวดเร็ว หรือดูแลลูกค้าได้ดีแต่เพียงเท่านั้น
แต่โลจิสติกส์เป็นเรื่องของระบบและแพลตฟอร์มที่ดี ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและพฤติกรรม
ของผู้บริโภค สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน เพื่อใช้ในการบริหารจัดการสินค้าเข้าสู่
ตลาดให้ตรงตามความต้องการผู้บริโภค กระตุ้นให้เกิดการซื้อขายเพิ่มขึ้นได้อย่างตรงจุดและสร้าง
ความได้เปรียบทางธุรกิจ (ปัจจุบันบางรายได้เริ่มพัฒนาแพลตฟอร์มแล้ว แต่ยังไม่สามารถใช้
ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก จึงทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยง
ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคได้มากพอเมื่อเปรียบเทียบกับแพลตฟอร์มของต่างชาติ)