

โลจิสติกส์กับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการสำคัญที่ต้องทำควบคู่การตลาด

ความก้าวหน้าของกระบวนการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบการสนับสนุนให้เกิดการทำธุรกรรมโดยเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ตที่ประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดส่งสินค้าหรือโลจิสติกส์ให้มากซึ่งต้องทำควบคู่ไปกับการวางแผนการตลาดที่ดี ตามรูปแบบการตลาดเป็นกลยุทธ์ในขณะโลจิสติกส์จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความเป็นจริงในการทำธุรกิจ

รูปแบบการค้าผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออินเทอร์เน็ตเป็นที่ได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพในการช่วยให้ผู้บริโภคสามารถทำการซื้อขายสินค้าได้อย่างสะดวกสบาย โดยเฉพาะในรูปแบบของการเปรียบเทียบทางด้านราคาสินค้า ทั้งยังมีต้นทุนในการซื้อสินค้าได้ถูกกว่าวิธีการจัดซื้อแบบเดิมๆ ที่คุ้นเคยกันอยู่ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจด้วยกันหรือระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค

ดร.ปริชา ทันทุมสินชัย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต และประธานชมรมไทยโลจิสติกส์และการผลิต กล่าวในงาน "การประชุมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์-กลยุทธ์ทางธุรกิจแห่งสหประชาชาติ" ซึ่งจัดขึ้นโดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศว่า "ในประเด็นของโลจิสติกส์กับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่า การซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่สนใจจากผู้ซื้อเพราะมองเห็นจุดเด่นของความคุ้มค่าที่มีมากกว่าการซื้อขายแบบปกติ เช่นการไปซื้อของที่ร้านค้า โดยผู้ขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเองก็ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ซื้อให้มากที่สุดไม่ว่าจะเป็นตัวสินค้าที่มีคุณภาพดี มีราคาที่เหมาะสม ผู้ขายรายใหม่จึงเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจได้ ทั้งนี้โดยมีปัจจัยพื้นฐานอย่าง

หนึ่งของการสร้างคุณค่าหรือความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าคือการทำผู้ขายจะต้องคำนึงว่าจะส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้อย่างไร การส่งต้องมีความแม่นยำ เชื่อถือได้ ตรงตามระยะเวลาของการรอคอยที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับสินค้า การออกแบบระบบจัดส่งสินค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจมีความสำคัญเทียบเท่าการออกแบบตัวสินค้าเลยทีเดียว เพราะผู้บริโภคที่หันมาใช้วิธีการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตมักตั้งความหวังไว้ในภาพรวมตั้งแต่ ตัวสินค้า การบริการ การชำระเงินรวมทั้งการจัดส่งสินค้าว่า ได้สร้างความพึงพอใจให้เขาได้มากพอที่จะเลือกใช้ช่องทางนี้เป็นสื่อกลางในการซื้อสินค้าต่อไปหรือไม่ ดังนั้นภาพพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสัมพันธ์กับระบบโลจิสติกส์เป็นอย่างมากเพราะการจัดส่งสินค้าถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบโลจิสติกส์ที่ช่วยให้การซื้อข้อมีความสมบูรณ์แบบโดยแท้จริง

ใครเป็นผู้ที่มีปัญหาโลจิสติกส์
การส่งข้อมูล ส่งสินค้าด้วยวิธีการที่ดีที่สุด ให้อัตราเวลาและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายล้วนเป็นปัญหาโลจิสติกส์ที่คนขายยอมรับทั้งสิ้น ในขณะที่ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ต้องการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไม่ว่าจะเป็นทางบกหรือทางอากาศมีปัญหาโลจิสติกส์ขนาดใหญ่จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ การมีข้อมูลที่ดีแม่นยำทันสถานการณ์ มีอุปกรณ์การขนส่ง มีเครื่องมือสื่อสารและมีบุคลากรที่ประสิทธิภาพล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยธุรกิจและอุตสาหกรรมประหยัดค่าใช้จ่ายในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ทั้งสิ้น

ดร.ปริชา กล่าวถึงความสำคัญกับโลจิสติกส์ในโลกปัจจุบันอยู่ที่ความสามารถในการกระจายสินค้า

ไปยังจุดที่ต้องการสินค้าได้ทั้งเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยสำคัญของความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมและธุรกิจค้าปลีกทั้งนี้เพราะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการไหลของพัสดุภัณฑ์จากวัตถุดิบจนกระทั่งไปเป็นสินค้าสำเร็จรูป

ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือขนถ่ายสินค้าจะไม่มีตั้งแต่การวางแผนและการจัดการที่ทุกอย่างเกี่ยวกับสินค้าเช่นการบริหารสินค้าคงคลังทั้งหมด การจัดการระบบการจราจรของรถที่เข้าออกโรงงานหรือคลังสินค้าเพื่อขนถ่ายสินค้า การนำสินค้าไปเก็บในคลังสินค้าและการเอาออกจากคลัง และการควบคุมปริมาณสินค้าคงคลัง การจัดการเกี่ยวกับคำสั่งซื้อการบรรจุหีบห่อการเลือกวิธีการขนส่ง ตลอดจนการกระจายสินค้าทั้งในและนอกประเทศในบางกรณีจำเป็นต้องมีการวางแผนการขนส่งในการนี้ที่ขนส่งสินค้าเองซึ่งอาจรวมไปถึงการเลือกทำเลที่ตั้งของคลังสินค้าตั้งแต่เริ่มต้นการจัดหาสินค้า ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ล้วนมีค่าใช้จ่ายและใช้เวลานานในการทำ เกิดกิจกรรมเหล่านี้ทั้งหมดนี้ เพราะจะทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าไปถึงมือผู้บริโภคต่ำลง และอาจส่งผลให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้มากขึ้นได้

ที่สำคัญในการทำตลาดของสินค้าไม่ว่าจะเป็นสินค้าอะไรก็ตามเมื่อตลาดให้การยอมรับก็มีความสนใจซื้อสินค้านี้มากขึ้น การทำตลาดที่เปรียบเสมือนการเตรียมและวางแผนกลยุทธ์ที่จะให้ได้มาซึ่งรายได้ที่คาดหวังไว้ ส่วนงานด้านการผลิตสินค้าหรืองานด้านโลจิสติกส์คือ การทำให้เกิดขึ้นจริงซึ่งทั้งปัจจัยนี้จะต้องทำให้สำเร็จจึงจะสามารถสร้างรายได้ได้ตามความต้องการ

โลจิสติกส์กับ SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

ดร.ปริชา กล่าวว่าเนื่องจากโลจิสติกส์เป็นงานที่ต้องประสานกันระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายในการจัดการเกี่ยวกับสินค้า โน้ตติดแต่ละองค์กรมักจะมีมุมมองตนเองว่าจะมีความรับผิดชอบจนเพียงระหว่าง การซื้อ-ขายสินค้าระหว่าง 2 ฝ่าย เท่านั้นแต่ในยุคปัจจุบันการเชื่อมโยงของธุรกิจและแหล่งผลิตสินค้าและวัตถุดิบอยู่ภายใต้การกระจายทั่วโลกการค้าขายข้ามพรมแดนเป็นเรื่องปกติอีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมากความสามารถประสานงานกันหลายฝ่ายในเวลาพร้อมกันจึงสามารถทำได้ซึ่งผลประโยชน์จะตกกับทุกธุรกิจที่ร่วมมือกันภายใต้โซ่อุปทาน (supply chain) เดียวกัน

การจัดการโซ่อุปทาน (supply chain management) จึงเป็นแนวความคิดที่อาศัยโลจิสติกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะการจัดการโซ่อุปทานหมายถึงการดูแลทุกๆ ขั้นตอนของการนำผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายไปยังอีกพื้นที่ เพื่อให้ถึงมือผู้บริโภคทันตามความต้องการ

"การจัดการโซ่อุปทานจะเกิดจากการแข่งขันที่ต้องการสร้างเครือข่ายที่เป็นพันธมิตรที่มีขั้นตอนตั้งแต่ผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก ที่มี การประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำให้ทุกที่ด้าน การตลาดเพื่อให้สินค้าถึงมือผู้บริโภคได้เร็วที่สุดในขณะที่โลจิสติกส์จะเน้นที่การขนส่งและการควบคุมสินค้าคงคลังเป็นหลัก การจัดการโซ่อุปทานจะรวมกิจกรรมของการผลิตและโลจิสติกส์ที่ภายในและภายนอกองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในที่สุด" กล่าวในตอนท้าย ■