

การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ในประเทศไทย
Logistics Management during the COVID-19 Pandemic Situation in Thailand

นิธิวงศ์ โลหะวัฒน์กุล¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล²,
Nitiwong Lohawattanakul¹, Chandej Charoenwiryakul²,
อัครมณี สมใจ³ และ พรรณนัฏฐา ขนิษฐบุตร์⁴
Akramanee Somjai³ and Wannattha khanitthabud⁴

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3,4}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3,4}

E-mail: s63563827007@ssru.ac.th¹, chandej.ch@ssru.ac.th², akramanee.so@ssru.ac.th³

Received: May 5, 2022

Revised: June 14, 2022

Accepted: June 15, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ และด้านการบรรจุภัณฑ์ การวิจัยนี้ใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มประชากรตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ และด้านการบรรจุภัณฑ์

คำสำคัญ: การจัดการ, โลจิสติกส์, โควิด-19

Abstract

The objectives of this study were to study logistics management during the COVID-19 pandemic, including service, logistics communication, purchasing, and packaging. This research employed a quantitative method, and 400 questionnaires collected data from people living in Bangkok. In addition, descriptive statistics analyzed the statistics. The findings revealed that in logistics management during the COVID-19 pandemic, all four aspects served at the highest level: Logistics communication, purchasing, and packaging.

Keywords: Management, Logistics, COVID-19

บทนำ

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถที่ใช้ในการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ต้องลดจำนวนเที่ยววิ่ง ส่งผลให้มีรายได้จากการขนส่งสินค้าลดลงไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายและอาจประสบภาวะธุรกิจขาดทุน ซึ่งในระยะยาวอาจส่งผลกระทบต่อระบบโลจิสติกส์ของประเทศได้ (กรมการขนส่งทางบก, 2564) และปัจจุบันโลจิสติกส์ ได้ทวีบทบาทความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ และการดำรงชีวิตของผู้คนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทุกคนต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านอันเป็นผลมาจากมาตรการ จำกัดเวลาการออกนอกบ้านของภาครัฐ ไปจนถึงการ Work from Home ที่ให้พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่จากที่พักอาศัยตามแนวปฏิบัติที่หลายประเทศทั่วโลก กำลังดำเนินการเพื่อป้องกันการติดและการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 จนเกิดเป็นคำขวัญที่ใช้รณรงค์กันอย่างแพร่หลายในประเทศไทยว่า โรคติดต่อจะไม่ติดต่อ ถ้าเราไม่ติดต่อกัน ซึ่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 ได้สร้างความเสียหายไปยังหลายภาคส่วนในวงกว้าง ทั้งด้านสาธารณสุข สังคม และเศรษฐกิจในด้านธุรกิจ

โรคติดเชื้อ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของสินค้าโดยเฉพาะในส่วนต้นน้ำและปลายน้ำของโซ่อุปทาน ที่ได้รับผลกระทบมากกว่าส่วนอื่น ๆ ปัญหาที่เกิดกับต้นน้ำ (Upstream) ของโซ่อุปทาน คือ การขาดแคลนวัตถุดิบในภาคการผลิต โดยเฉพาะวัตถุดิบที่ต้องนำเข้ามาจากประเทศที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อ COVID-19 ในระดับรุนแรงจนทำให้ต้องมีการสั่งปิดโรงงาน โดยประเทศไทยจะได้รับผลกระทบกับสินค้าที่ต้องใช้วัตถุดิบที่นำเข้ามาจากประเทศจีนเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในอู่ฮั่น ซึ่งเป็นหนึ่งในฐานการผลิตสินค้าของจีนแต่ยี่ห้อที่ประเทศจีน สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคได้เป็นอย่างดี ทำให้ไม่ส่งผลให้เกิดการสะดุดของกระบวนการผลิตสินค้าในประเทศไทยมากนัก และสำหรับการขยายตัวอย่างมากของอุปสงค์สำหรับวัตถุดิบที่เกี่ยวข้องกับเวชภัณฑ์และสินค้าสำหรับใช้ในระบบสาธารณสุข กำลังเป็นที่ต้องการอย่างมากในหลายประเทศทั่วโลก ยิ่งถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อการจัดการโซ่อุปทานหากสถานการณ์การแพร่ระบาดในประเทศต่าง ๆ ยังไม่ทุเลาลง สำหรับในส่วนของปลายน้ำ (Downstream) ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากปริมาณความต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่สูงขึ้น มากกว่าปกติเป็นช่วง ๆ อันเป็นผลพวงมาจากความอ่อนไหวต่อข้อมูล ข่าวสารของผู้บริโภค และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรจบบ้างใช้สอย ที่ลดความถี่ของการช้อปปิ้งในแต่ละสัปดาห์ลง โดยซื้อสินค้าครั้งละ มาก ๆ แทน เพื่อให้เพียงพอกับการใช้งานก่อนที่จะออกไปช้อปปิ้งครั้งต่อไป รวมถึงการหันไปพึ่งพาการซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาความผันผวนของความต้องการที่ทำให้ผู้ผลิตไม่อาจคาดคะเนความต้องการที่แท้จริงได้ (Bullwhip Effect) อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตในส่วนต้นน้ำมากนัก หากผู้ผลิตตระหนักและเข้าใจถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และไม่หวั่นไหวไปกับการขยายตัวของอุปสงค์ (Demand Amplification) ที่ไม่ได้เกิดจากความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างแท้จริง เพราะในความเป็นจริงแล้วสินค้าอุปโภคบริโภคเหล่านี้มีอุปสงค์ที่ค่อนข้างคงที่ เนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องใช้เป็นประจำ ยกเว้นสินค้าทางด้านเวชภัณฑ์ที่มีการขยายตัวของอุปสงค์อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมกรจบบ้างใช้สอยที่เปลี่ยนแปลงกลับสร้างความท้าทายอย่างมากให้กับกิจกรรมการบริหารสินค้าคงคลัง ซึ่งร้านค้าต้องปรับเปลี่ยนช่วงเวลาและปริมาณการเติมเต็มสินค้าในแต่ละรอบให้มี



ความสอดคล้องกับ พฤติกรรมใหม่ของผู้บริโภคไปด้วย เพื่อให้มีปริมาณสินค้าบนชั้นวางเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา อีกทั้งการดำรงชีวิตที่สำคัญในช่วงแพร่ระบาดโรคโควิด-19 คือ มาตรการ “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” ยังทำให้ปริมาณการ ค้าออนไลน์ขยายตัวมากขึ้น ทั้งในส่วนของสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป จนถึงอาหารปรุงสุก ซึ่งส่งผลให้กิจกรรมการกระจายสินค้า (Physical Distribution) มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อไหร่ก็ตามที่คนลดปริมาณการเดินทางไปหาสินค้า สินค้าจะต้องเป็นฝ่ายเคลื่อนที่เข้าหาลูกค้าแทน จากเดิมที่ลูกค้าไปเลือกซื้อสินค้าหรือ รับประทานอาหารที่ร้าน กลายเป็นการสั่งซื้อออนไลน์เพื่อนำส่งสินค้ามาที่บ้าน ทำให้ประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าในช่วง Last Mile ซึ่งเป็นการขนส่งในช่วงสุดท้าย ถึงมือผู้บริโภคกลายเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในช่วงวิกฤตเช่นนี้ (สถาพร โอภาสานนท์, 2020)

จากการศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา พบว่า การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีทั้งผลกระทบ ปัญหา อุปสรรคและโอกาสของการจัดการและการส่งเสริมโลจิสติกส์ในประเทศ อยู่ที่ว่าการให้การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค การท่องเที่ยว การบริการทำให้รายได้จากธุรกิจหดตัวลดลง ในทางตรงข้ามธุรกิจโลจิสติกส์ในระดับอนุภาคด้วยยานพาหนะขนาดเล็ก ได้ก่อตัวและปริมาณเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนอุปทานของผู้บริโภค ถือเป็นระบบธุรกิจโลจิสติกส์รูปแบบใหม่ que เข้ามาเป็นฐานสำคัญของการสร้างรูปแบบโมเดลที่จะต้องส่งเสริมในวิถี New Normal

ฉะนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หลักสำคัญของธุรกิจระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญ คือ การจัดการโลจิสติกส์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด-19 และการส่งเสริมธุรกิจโลจิสติกส์ที่เหมาะสมกับการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ให้ระบบโลจิสติกส์มีประโยชน์ สำหรับการทำธุรกิจโลจิสติกส์ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างหนึ่งในยุคปัจจุบันที่ทำให้ธุรกิจเติบโตและสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่งได้อย่างมหาศาล ถ้าบริษัทหรือแบรนด์ธุรกิจไหนมีการจัดการระบบโลจิสติกส์ที่ดี จะสามารถลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าได้อีกด้วย และนี่คือ 5 ประโยชน์ของโลจิสติกส์ ที่บริษัทและคนทำธุรกิจจะได้รับ 1) เป็นพื้นฐานให้ธุรกิจเติบโต ธุรกิจไหนที่มีระบบขนส่งหรือโลจิสติกส์ที่ดีจะได้เปรียบคู่แข่งอย่างมาก เนื่องจากในปัจจุบันนี้ การส่งสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และแน่นอนถ้าบริษัทต้องการขายสินค้าในโลกออนไลน์แล้ว ระบบโลจิสติกส์ที่ดีคือพื้นฐานอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้ 2) ลดต้นทุน ทำกำไรเพิ่มการจัดการโลจิสติกส์แบบเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยลดต้นทุน และเพิ่มกำไรให้บริษัทได้ในระยะยาว และประโยชน์จากความคุ้มค่าในการขนส่งแต่ละครั้ง เช่น การขนส่งครั้งหนึ่งมีต้นทุน 100 บาท ไม่ว่าจะส่งสินค้ากี่ชิ้นก็ตาม เพราะฉะนั้นถ้าเราจะให้การขนส่งครั้งนี้คุ้มที่สุดต้องมีสินค้าที่จะขนส่งหลายชิ้น 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการการขนส่งหรือโลจิสติกส์ สามารถอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เพราะโดยปกติเมื่อลูกค้าจะซื้อสินค้าชิ้นหนึ่ง อาจต้องเสียเวลาออกไปเลือกหาสินค้าข้างนอกและรับสินค้านั้นกลับด้วยตนเอง แต่การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้ผ่านหน้าร้านออนไลน์ หลังจากนั้นแคร์รอให้สินค้ามาส่งถึงหน้าบ้าน 4) สร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้า โลจิสติกส์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้ ซึ่งเมื่อประสิทธิภาพการบริการเพิ่มขึ้นมูลค่าของสินค้าก็ย่อมเพิ่มขึ้นด้วยและแน่นอนลูกค้าบางคนยินดีจ่ายเพิ่มสำหรับการบริการ อาทิเช่น ลูกค้าที่สั่งให้พ่อค้าแม่ขายต่าง ๆ ส่งสินค้าผ่านไปรษณีย์ด่วนพิเศษเพื่อให้ได้รับสินค้าเร็วกว่าปกติ เมื่อเทียบกับเจ้าอื่น เป็นต้น

5) ความรวดเร็วในการสื่อสารเนื่องจากระบบโลจิสติกส์มีการเชื่อมต่อกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้ตอบสนองการขายได้อย่างรวดเร็ว และสามารถรักษาสินค้าคงคลังไว้ได้ดีสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของผู้ประกอบการและผู้บริโภคพึงพอใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส 2019 ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อ และด้านการบรรจุภัณฑ์

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19

การจัดการด้านโลจิสติกส์ คือ การจัดการในการขนส่งสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีการวางแผน ควบคุม จัดเก็บข้อมูลสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ไปถึงยังจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบโลจิสติกส์นี้ช่วยให้การบริหารงานด้านธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปด้วย

การจัดการด้านโลจิสติกส์นั้นจะมีกระบวนการจัดการ เริ่มต้นด้วยการรวบรวมสินค้าที่ส่งมอบจากขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนการส่งมอบสินค้าที่จุดหมายปลายทาง โดยจะยึดจากความต้องการของลูกค้า มาตรฐานด้านอุตสาหกรรม และมาตรฐานด้านการขนส่ง นอกจากนี้การจัดการด้านโลจิสติกส์ยังช่วยในการวางแผนด้านกลยุทธ์และการดำเนินการ

ผลกระทบของระบบโลจิสติกส์ เมื่อ 3 ปีที่ผ่านมา จากการเติบโตของธุรกิจกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือที่เราคุ้นหูกันว่า ธุรกิจ E-Commerce ส่งผลให้มูลค่าของระบบโลจิสติกส์มีมูลค่าเพิ่มขึ้นไปด้วย แต่การจัดการด้านโลจิสติกส์อาจจะไม่สามารถจัดการให้เป็นไปตามแนวทางที่ควรจะเป็นอีกต่อไปเมื่อถึงวันที่การเติบโตนั้นไปสูงมาก มากจนอาจจะไม่สามารถหาทางไปต่อได้อีกแล้ว ถึงแม้จะไม่ใช่วันนี้ และบางคนอาจจะสงสัยว่าทำไมต้องมีความพร้อม ความต้องการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งคำตอบที่จะตอบคำถามนี้ เราจะต้องให้ความสำคัญกับแนวโน้มของระบบโลจิสติกส์ที่จะเกิดขึ้นในภายในปีนี้ ส่วนหนึ่งของผลกระทบที่เกิดขึ้นเกิดจากการเติบโตของธุรกิจลูกค้าที่ใช้ระบบการขนส่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์จะต้องพิจารณาและประเมินกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ใหม่ในปีนี้ต้องเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังที่จะช่วยให้การวางแผนด้านโลจิสติกส์นั้นประสบความสำเร็จได้ ระบบโลจิสติกส์นั้นกำลังพัฒนาไปข้างหน้าเรื่อย ๆ ขณะที่อุตสาหกรรมต่าง ๆ กลับกำลังพัฒนาภายในองค์กรเป็นหลัก (Prosoft GPS, 2564)

ดังนั้น เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น ความกดดันในเรื่องผลตอบแทน ความต้องการที่จะเพิ่มใบสั่งซื้อและการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ไปด้วยผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์จะเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการขายสินค้าที่ต้องพึ่งพาระบบขนส่งสินค้าและบริการ แต่ว่าแนวโน้มของระบบโลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ขายหรือองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่เป็นรายใหญ่ อาจแตกต่างจากที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจรายย่อย โดยจุดสำคัญที่ทำให้แนวโน้มของระบบโลจิสติกส์แตกต่างกันนั้น เกิดจากการใช้เทคโนโลยี ปริมาณสินค้า และระยะทางในการขนส่งที่แตกต่างกัน





การศึกษาเทคโนโลยีและความเข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มของเทคโนโลยีโลจิสติกส์ โดยระบบโลจิสติกส์ที่มีความพร้อมที่จะเป็นตัวช่วยอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องผลประโยชน์ของธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นหัวใจสำคัญสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจด้วยเช่นกัน เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการต่าง ๆ จากสินค้าหรือบริการที่ได้จากการขนส่งมากขึ้น และเทคโนโลยีนั้นก็เป็น 1 ในทางสำหรับแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถขนส่งสินค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการใช้ทรัพยากรที่น้อยลง (Prosoft GPS, 2564)

การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงภาวะวิกฤตจะมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทและลักษณะของภัยพิบัติที่ต้องเผชิญ อาทิ วิกฤตที่เกิดจากภัยธรรมชาติอย่าง พายุ แผ่นดินไหว หรือภัยที่เกิดจากน้ำมือมนุษย์อย่างการก่อการร้าย เป็นต้น การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 เป็นตัวอย่างหนึ่งของภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อระบบโลจิสติกส์ โดยก่อนหน้านี้ประเทศไทยเคยประสบปัญหาวิกฤตน้ำท่วม ในปี 2554 ที่สร้างความเสียหายต่อโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมยานยนต์ จากการที่ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก วิกฤตการณ์จากภัยพิบัติทั้งสองที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเกือบทศวรรษของประเทศไทยนี้มีความแตกต่างกันในเชิงของการจัดการโลจิสติกส์ โดยวิกฤตน้ำท่วม ส่งผลให้เส้นทางสำหรับการกระจายสินค้าทางภาคพื้นดินโดนตัดขาด ทำให้ทั้งคนและ สินค้าไม่สามารถเคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำต้องไปพึ่งพาการขนส่งสินค้าและ การกระจายยังชีพโดยรูปแบบการขนส่งอื่น ๆ เช่น ทางเรือและทางอากาศทดแทน โดยที่จัดเก็บสินค้า (Storage) กลับมีบทบาทสำคัญและเป็นที่ต้องการอย่างมากในช่วง เวลาดังกล่าว ในขณะที่วิกฤตของโรคติดเชื้อ COVID-19 ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อระบบ การจัดเก็บและการกระจายสินค้าแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม การขนส่งกลับกลายเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงโรคระบาด COVID-19 นอกจากนี้ ปัญหาการบริหารสินค้าคงคลังที่เกิดกับวิกฤตทั้งสองก็มีสาเหตุที่แตกต่างกัน โดยอุปสรรคของการบริหารสินค้าคงคลังในวิกฤตน้ำท่วมที่ทำให้เกิดปัญหาสินค้าขาดตลาดในหลายพื้นที่ เป็นผลพวงมาจากความล้มเหลวในการกระจายสินค้าให้ทั่วถึง จากสาเหตุที่เส้นทางคมนาคมทางบกถูกน้ำท่วม ในขณะที่ปัญหาการบริหารสินค้า คงคลังในวิกฤต COVID-19 เกิดจากความยากในการพยากรณ์อุปสงค์ที่แท้จริง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าในปริมาณมาก ๆ เพื่อลดความถี่ในการซื้อปั้งลง ดังนั้นการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงโรคระบาดจึงไม่สามารถนำแนวทางการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงเกิดภัยพิบัติในลักษณะอื่นมาประยุกต์ใช้ได้ โดยมีประเด็นที่ต้องเน้นย้ำความสำคัญแยกตามกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ดังนี้

1) การบริการลูกค้า (Customer service and support)

1.1) มุ่งเน้นการจัดหาสินค้าที่มีความจำเป็นและมีอุปสงค์สูงในช่วงที่เกิด วิกฤตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยใช้การวิเคราะห์ ABC กับข้อมูลยอดขาย เพื่อจัดลำดับความสำคัญของสินค้า

1.2) เตรียมแผนการจัดหาสินค้าทดแทน (Substitute Products) ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับสินค้าที่มีอุปสงค์สูง เพื่อบรรเทาความต้องการของลูกค้าเวลาที่สินค้าหลักขาดแคลน

1.3) ใช้ช่องทางออนไลน์ในการสื่อสาร รับข้อร้องเรียน รวมถึงติดตามกระแสความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในแต่ละช่วงเวลา

2) การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ และการดำเนินการด้านคำสั่งซื้อ (Logistics communications and order processing)





2.1) ปรับไปใช้ช่องทางออนไลน์ในการรับคำสั่งซื้อเพื่อเพิ่มความ รวดเร็วและความคล่องตัวในการ
ตอบสนอง

2.2) สื่อสารข้อมูลกับลูกค้าด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง กระชับ เข้าใจง่าย และ ตรงประเด็น

2.3) ให้ข้อมูลการติดตามสถานการณ์จัดส่ง (Tracking) และการติดตาม สถานะย้อนหลัง (Tracing)
เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

3) การจัดซื้อและการจัดหา (Purchasing and procurement)

3.1) เลือกจัดหาวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปจากซัพพลายเออร์ที่ใส่ใจ และมีการจัดทำมาตรการป้องกันการ
การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสตลอด กระบวนการปฏิบัติงาน

3.2) กระจายความเสี่ยงโดยใช้ซัพพลายเออร์หลายราย และมาจากหลากหลายแหล่ง เพื่อป้องกันการ
เกิด Supply Shock - เน้นการสร้างความร่วมมือ (Collaboration) อย่างใกล้ชิดกับซัพพลายเออร์หลักโดยการ
แชร์ข้อมูลยอดขายในแต่ละวัน และคำสั่งซื้อ ล่วงหน้าของลูกค้า เพื่อให้ซัพพลายเออร์สามารถวางแผนการผลิต
และเตรียมการเติมเต็มสินค้าในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูงได้ อย่างแม่นยำมากที่สุด

4) การขนถ่ายสินค้าและการบรรจุภัณฑ์ (Material handling and packaging)

4.1) จัดพื้นที่จุดขนถ่ายสินค้าให้มีอากาศถ่ายเท โดยเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่เพียงพอ เพื่อไม่ให้เกิดความ
แออัด และแยกออกมาจากพื้นที่ปฏิบัติ การส่วนอื่น ๆ

4.2) ลดขั้นตอนการขนถ่ายสินค้าและการสัมผัสตัวสินค้าในขั้นตอน การขนถ่ายให้เหลือน้อยที่สุดเพื่อ
ป้องกันสินค้าปนเปื้อนเชื้อโรค โดยหาก มีความจำเป็นให้สวมใส่ถุงมือยางและหน้ากากอนามัยตลอดเวลา
การปฏิบัติงาน - สร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยการบรรจุ หีบห่อที่สามารถแกะออกง่าย
เพิ่มอีกชั้นด้วยวัสดุที่เชื้อไวรัส COVID-19 อยู่ได้ไม่นาน และเป็นวัสดุที่ย่อยสลายได้ (สถาพร โอภาสานนท์, 2020)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 จำนวน 5,666,264
คน (ศาลาว่าการกรุงเทพฯ 1, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ปี 2564 ขนาดของกลุ่ม
ตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น
ที่ร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าไม่เกินร้อยละ 5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ในช่วง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส 2019 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอ
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อความถาม กับนิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงภาษาที่ใช้
หาค่า IOC (Index of objective Congruence) และคัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และนำ
แบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์



ความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (∞ - Co-efficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) 0.70 – 0.80 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550) โดยผลการทดสอบของแบบสอบถามในการวิจัยนี้ได้ค่า Alpha อยู่ที่ระดับ 0.75 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเพียงพอในการนำไปวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 โดยได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยการแปลผล (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เพศชาย ร้อยละ 61.05 ส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 37.01 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ บริษัท/ธุรกิจ/การพาณิชย์ ร้อยละ 79.08

การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ด้านการบริการ

ตารางที่ 1 การจัดการโลจิสติกส์ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การบริการที่ตอบสนองด้วยความรวดเร็ว	4.64	0.38	มากที่สุด
1. การจัดการเวลาจัดการสินค้าในโรงงาน อุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	4.36	0.32	มาก
2. ข้อมูลสินค้าควรมีรายละเอียดครบถ้วน	4.80	0.37	มากที่สุด
3. แหล่งวัตถุดิบและโรงงานต้องควบคุมได้	4.77	0.28	มากที่สุด
4. การจัดการสำหรับสินค้าคงคลังอย่างมีระบบ	4.68	0.42	มากที่สุด
5. การวางแผนตารางเวลาจัดการสินค้าในโรงงาน	4.60	0.64	มากที่สุด
การบริการที่ตอบสนองด้วยความมั่นใจ	4.58	0.42	มากที่สุด
6. มีการวางแผนตั้งแต่การซื้อขายวัตถุดิบและสินค้า	4.61	0.52	มากที่สุด
7. มีการพยากรณ์คาดการณ์การผลิตสินค้าใน อนาคต	4.66	0.72	มากที่สุด
8. มีการวางแผนการส่งมอบสินค้า	4.58	0.46	มากที่สุด

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. นำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อพัฒนาการผลิต	4.54	0.29	มากที่สุด
10. นำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อพัฒนาการจำหน่ายสินค้า	4.72	0.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจของลูกค้า	4.81	0.35	มากที่สุด
11. การควบคุมคุณภาพของการบริการโลจิสติกส์	4.61	0.46	มากที่สุด
12. การสื่อสารการบริการโลจิสติกส์	4.84	0.38	มากที่สุด
13. การร่วมมือกันลูกค้าผู้ขายของการบริการโลจิสติกส์	4.60	0.34	มากที่สุด
14. การได้รับสินค้าตรงต่อเวลาของการบริการโลจิสติกส์	4.74	0.41	มากที่สุด
15. การจ่ายค่าสินค้าที่สมเหตุสมผลของการบริการโลจิสติกส์	4.62	0.24	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการบริการ	4.51	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า สูงกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.35) รองลงมาคือ การบริการที่ตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.38) และการบริการที่ตอบสนองด้วยความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.42)

การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 2 การจัดการโลจิสติกส์ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การสื่อสารด้านโลจิสติกส์	4.66	0.68	มากที่สุด
1. การสื่อสารเป็นหลักฐานสำคัญให้ประสบความสำเร็จ	4.52	0.62	มากที่สุด
2. มีการนำ Bar codes และ EDI เข้ามาช่วยในการส่งผ่านและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร	4.64	0.64	มากที่สุด
3. ระบบดิจิทัลช่วยในการส่งผ่านและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร	4.60	0.40	มากที่สุด
4. มีการสื่อสารเช็คสถานะสินค้าจริงและเป็นปัจจุบัน	4.78	0.62	มากที่สุด
5. มีการสื่อสารที่มีการโต้ตอบผู้ขาย ผู้ส่ง และลูกค้าเป็นปัจจุบัน	4.80	0.24	มากที่สุด



ด้านการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การดำเนินการด้านคำสั่งซื้อที่สะดวกถูกต้อง	4.69	0.06	มากที่สุด
6. มีเอกสารรายการสินค้าครบถ้วนให้ลูกค้าเลือกและที่ร้านค้า	4.74	0.82	มากที่สุด
7. มีรายการสินค้าที่ราคาตรงกันกับรายการสินค้า	4.82	0.69	มากที่สุด
8. มีรายการให้ลูกค้าเลือก และตรวจจัดของจัดส่งที่แม่นยำ	4.52	0.41	มากที่สุด
9. มีการชี้แจงชัดเจนของการจัดส่งเสริมรายการสินค้าที่ชัดเจน	4.62	0.53	มากที่สุด
10. มีการเปลี่ยนแปลงรายการ ราคาสินค้า ให้มีการประกาศชัดเจน ทั้งรายการ	4.78	0.82	มากที่สุด
การติดตามสถานการณ์จัดส่งให้ลูกค้า	4.69	0.73	มากที่สุด
11. มีระบบ GPS ประจํารถรับส่งสินค้า	4.56	0.69	มากที่สุด
12. มีระบบการติดตามสถานะสินค้า	4.75	0.70	มากที่สุด
13. มีระบบแสดงสถานะสินค้าหน้าจอแสดงผล	4.61	0.78	มากที่สุด
14. มีระบบการพูดคุยเสียงและรูปภาพถามตอบ	4.82	0.75	มากที่สุด
15. มีการคิดราคาค่าขนส่งด้วยชำระเงิน online	4.71	0.74	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการสื่อสาร	4.68	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ด้านการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การดำเนินการด้านคำสั่งซื้อที่สะดวกถูกต้อง สูงกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 4.69$, S.D= 0.06) รองลงมาคือ การติดตามสถานการณ์จัดส่งให้ลูกค้า ($\bar{X} = 4.69$, S.D= 0.73) และการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ ($\bar{X} = 4.66$, S.D= 0.68)

การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ด้านการจัดซื้อ

ตารางที่ 3 การจัดการโลจิสติกส์ด้านการจัดซื้อ

ด้านการจัดซื้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าที่ตรงรายการ	4.70	0.48	มากที่สุด
1. การจัดซื้อพัสดุที่ได้คุณภาพถูกต้อง คุณภาพที่ดี	4.82	0.24	มากที่สุด
2. ปริมาณที่ถูกต้อง มีของที่ครบ จากแหล่งที่เหมาะสม	4.74	0.64	มากที่สุด
3. สถานที่ถูกต้อง ส่งของถูกต้อง	4.58	0.52	มากที่สุด
4. จังหวะเวลาถูกต้อง ตรงต่อเวลา	4.66	0.64	มากที่สุด
5. ราคาถูกต้อง ราคาที่ถูก	4.72	0.36	มากที่สุด

ด้านการจัดซื้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าที่มีความสะดวก จากหลากหลายแหล่ง	4.68	0.41	มากที่สุด
6. แหล่งขายที่ถูกต้อง	4.58	0.08	มากที่สุด
7. แหล่งขายที่ได้รับความนิยม	4.54	0.24	มากที่สุด
8. แหล่งขายไปมาสะดวก ค่าเดินทางไม่แพง	4.72	0.62	มากที่สุด
9. แหล่งขายที่มีแสดงในระบบ GPS	4.84	0.72	มากที่สุด
10. แหล่งขายเป็นมิตร พร้อมเป็นเครือข่าย	4.76	0.42	มากที่สุด
การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าเน้นความร่วมมือ กับซัพพลายเออร์ที่ใส่ใจ	4.67	0.46	มากที่สุด
11. มีการพิจารณาและคัดเลือกผู้ขาย	4.51	0.74	มากที่สุด
12. มีการตรวจสอบข้อมูลคุณสมบัติทางด้านเทคนิค ของพัสดุที่จะจัดซื้อ	4.62	0.52	มากที่สุด
13. มีผู้ติดต่อประสานงานคนแรกกับผู้ขาย	4.74	0.41	มากที่สุด
14. มีการเลือกวิธีจัดซื้อจัดจ้าง	4.86	0.29	มากที่สุด
15. มีการพิจารณาสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง นอกจากหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดซื้อ	4.66	0.37	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการจัดซื้อ	4.68	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ด้านการจัดซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D= 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าที่ตรงรายการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D= 0.48) รองลงมาคือ การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าที่มีความสะดวกจากหลากหลายแหล่ง ($\bar{X} = 4.68$, S.D= 0.41) และการจัดซื้อและการจัดหาสินค้าเน้นความร่วมมือกับซัพพลายเออร์ที่ใส่ใจ ($\bar{X} = 4.67$, S.D= 0.46)

การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า มีความเรียบร้อยและแน่นอนหนา

ตารางที่ 4 การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า มีความเรียบร้อยและแน่นอนหนา

การบรรจุภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า	4.65	0.52	มากที่สุด
1. การออกแบบและดีไซน์ให้มีความสะดุดตา	4.53	0.68	มากที่สุด
2. เป็นสื่อโฆษณาภายในตัวเอง	4.58	0.42	มากที่สุด
3. ทำหน้าที่ในการปกป้องสินค้า	4.60	0.62	มากที่สุด
4. มีรูปร่างที่เหมาะสมแก่การใช้งาน	4.75	0.44	มากที่สุด





การบรรจุภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. มีการออกแบบทางเชิงส่งเสริมการตลาด	4.82	0.48	มากที่สุด
การบรรจุภัณฑ์มีความเรียบร้อยและแน่นหนา	4.60	0.57	มากที่สุด
6. ออกแบบไว้เพื่อความสะดวกต่อการส่งมอบ	4.54	0.43	มากที่สุด
7. ออกแบบไม่ให้สินค้าได้รับความเสียหายในระหว่างขนส่ง	4.52	0.62	มากที่สุด
8. ออกแบบเก็บรักษาในคลังสินค้าหรือจากการขนส่ง	4.67	0.71	มากที่สุด
9. ออกแบบการจัดเรียงให้สามารถใช้พื้นที่ได้น้อยที่สุด	4.57	0.48	มากที่สุด
10. ออกแบบแพคเกจจิ้งสภาพแข็งแรง	4.71	0.62	มากที่สุด
ภาพรวมการบรรจุภัณฑ์	4.62	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า และการบรรจุภัณฑ์มีความเรียบร้อยและแน่นหนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D= 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า ($\bar{X} = 4.65$, S.D= 0.52) และการบรรจุภัณฑ์มีความเรียบร้อยและแน่นหนา ($\bar{X} = 4.60$, S.D= 0.57)

อภิปรายผล

จากรายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการและการส่งเสริมโลจิสติกส์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019 ประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพฯ มีการศึกษาวิจัย มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย แล้วผู้วิจัย อภิปรายผล ดังนี้

การบริการที่ตอบสนองด้วยความรวดเร็ว ความมั่นใจ และพึงพอใจของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด และพบอีกว่า อันดับที่ 1 คือ ความพึงพอใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกิตศิริ เจริญวิศาล (2563) การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้า ประเภทเครื่องจักรกล และเทคโนโลยีโลหะการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้า เครื่องจักรกลและเทคโนโลยีโลหะการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 กลยุทธ์โลจิสติกส์ องค์ประกอบที่ 2 ระบบโลจิสติกส์ 4.0 และ องค์ประกอบที่ 3 คุณภาพการบริการ 2) ผลการยืนยันองค์ประกอบ ประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีโลหะการ พบว่า ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย ภาพรวมมีความเหมาะสม และมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบทุกด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีโลหะการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ และการดำเนินการด้านคำสั่งซื้อที่สะดวก ถูกต้อง และการติดตามสถานการณ์จัดส่งให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด และพบอีกว่า อันดับที่ 1 คือ การติดตามสถานการณ์จัดส่งให้ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา อาดำ, ศักดิ์ กองสุวรรณ และเชษฐภณภูมิ ลีลาศรีศิริ (2557) การประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ ของ บริษัท วีเพาเตอร์เทค จำกัด ผลการวิจัยสรุป

- 1) สภาพการดำเนินงานด้านการจัดการโลจิสติกส์สำหรับ การ ตรวจสอบประเมินองค์กรของบริษัท วี เพาเตอร์เทค จำกัด โดยภาพรวมพบปัญหา ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1.1) ด้านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ ในองค์กร 1.2) ด้านการจัดการคลังสินค้า 1.3) ด้านกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ขององค์กร 1.4) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านโลจิสติกส์ และ 1.5) ด้านการพยากรณ์ยอดขายตามความต้องการลูกค้า
- 2) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัท วี เพาเตอร์เทค จำกัด ดำเนินการรายด้าน ดังนี้ 2.1) การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ในองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์วางแผน ในการพยากรณ์การ แลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น 2.2) การจัดการคลังสินค้าโดยใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจของ องค์กรโดยรวม (Enterprise Resource Planning: ERP) และการวางแผนเส้นทางการเดินรถ คือ ระบบบริหารจัดการขนส่ง (Transportation Management System: TMS) และเพิ่มระบบกำหนดตำแหน่งบนพื้นโลก (Global Positioning System: GPS) โดยวางแผนการจัดเก็บ และเบิกจ่ายให้ถูกต้อง ทันท่วงที และรักษาสภาพวัตถุดิบ และสินค้าให้มีสภาพดี 2.3) ด้านกลยุทธ์โลจิสติกส์ขององค์กร สร้างกลยุทธ์การสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า โดยนำความรู้ความสามารถจากบุคลากรที่มี ความชำนาญ มีประสบการณ์ร่วมกันสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง 2.4) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สร้างระบบขีดความสามารถให้สอดคล้องกับทุกตำแหน่งงาน (Competency) 2.5) ด้านการพยากรณ์ความต้องการลูกค้าควรเพิ่มระบบปฏิบัติการด้านการพยากรณ์ความต้องการลูกค้า การวางแผนผลิต สถานะการผลิต และจำนวนคงเหลือของสินค้าคงคลัง

การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าที่ตรงรายการที่มีความสะดวกจากหลากหลายแหล่ง และเน้นความร่วมมือกับซัพพลายเออร์ที่ใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดและพบอีกว่า อันดับที่ 1 คือ การจัดซื้อและการจัดหาสินค้าที่ตรงรายการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจิต ศรีวงษ์ (2558) การจัดซื้อจัดหาวัสดุด้วยการจัดแบ่งกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน กรณีศึกษา บริษัท ผู้ผลิตแก้ว จำกัด พบว่าทางบริษัทกรณี ศึกษาไม่ได้มีการมุ่งเน้น หรือให้ความสำคัญกับกลุ่มสินค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งรูปแบบการสั่งซื้อในปัจจุบันไม่ได้มีการควบคุมอัตราการใช้งาน (Usage) ของแต่ละรายการไม่มีการบันทึกข้อมูลสินค้าคงคลังขาดการวางแผนการจัดซื้อการจัดสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการใช้เครื่องมือการจัดการและกลยุทธ์ทางการจัดซื้อในการแก้ไขปัญหา ดังนี้ การใช้ทฤษฎี ABC Analysis ในการจัดซื้อจัดหาวัสดุของแต่ละกลุ่มทำให้สามารถบริหารงานด้านจัดซื้อจัดหาสินค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนว่า สินค้าแต่ละกลุ่มควรบริหารอย่างไร และมีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในกระบวนการจัดซื้อจัดหาในรูปแบบใหม่ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพ งานด้านจัดซื้อจัดหาด้วยการลดระยะเวลาในการเปิดใบสั่งซื้อได้ถึง 83.29 ชั่วโมงและทำให้ต้นทุน การสั่งซื้อลดลงถึง 1,580,792.92 บาท

การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า มีความเรียบร้อยและแน่นหนา มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด และพบอีกว่า อันดับที่ 1 คือ การบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับการเลือกของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุไรวรรณ วรรณศิริ (2559) การเพิ่มประสิทธิภาพของบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งโดยแนวคิดสิน กรณีศึกษาบริษัท



ผู้ผลิตนมเปรี้ยว ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งแบบลังกระดาษ ไปเป็นบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งแบบฟิล์มหด (Shrink Film) ทำให้สามารถลดความเสียหายของตัวผลิตภัณฑ์นมเปรี้ยว ได้ร้อยละ 100.0 เพราะฟิล์มหดนี้สามารถปกป้องตัวผลิตภัณฑ์ได้ทั้งหมดซึ่งสามารถเข้าคลังเย็นได้โดยไม่ส่งผล กระทบต่อตัวบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งอีกทั้งยังช่วยเพิ่มพื้นที่ของตู้ในการวางสินค้าได้มากขึ้นรวมถึงใช้เวลาในการจัดสินค้าได้น้อยลงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการขนส่งเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐและผู้ประกอบการต้องจัดการวางแผนการจัดการจัดการและการส่งเสริมโลจิสติกส์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019
2. ภาครัฐควรปรับปรุงพื้นฐานการจัดการการขนส่งอย่างมีระบบทางด้านจัดการและการส่งเสริมโลจิสติกส์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019
3. ภาครัฐควรส่งเสริมความรู้อย่างต่อเนื่องกับผู้ประกอบการขนส่งการจัดการและการส่งเสริมโลจิสติกส์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019
4. ภาครัฐควรจัดทำคู่มือการจัดการและการส่งเสริมโลจิสติกส์ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัส 2019

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2564). *กรมการขนส่งทางบก รับพิจารณามาตรการช่วยเหลือ เพื่อผู้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2564, จาก https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=2566
- แจ่มจิต ศรีวงษ์. (2558). *การจัดซื้อจัดหาวาสด้วยการจัดแบ่งกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน กรณีศึกษา บริษัท ผู้ผลิตแก้ว จำกัด (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกศศิริ เจริญวิศาล. (2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และเทคโนโลยีโลหะการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(2), 290-306.
- เมตตา อาดำ, ศักดิ์ กองสุวรรณ, เชษฐภณัฐ ลีลาศรีศิริ. (2557). การประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ ของ บริษัท วิเพาเตอร์เทค จำกัด. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีพลังงานและสิ่งแวดล้อม*, 1(2), 37-48.
- สถาพร โอภาสานนท์. (2020). *การจัดการโลจิสติกส์ ในช่วงวิกฤตโรคระบาด*. Bangkok: Thammasat Business School, Thammasat University.
- อุไรวรรณ วรรณศิริ. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพของบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งโดยแนวคิดสิน กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตนมเปรี้ยว. *วารสารวิชาการนายเรืออากาศ*, 12(12), 90-99.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). *Research in education*. Boston: Allyn and Bacon.



Prosoft GPS. (2564). *สิ่งสำคัญที่ผลักดัน Logistics ไปข้างหน้า*. ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2564, จาก <https://www.prosoftgps.com/Article/Detail/116492>

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row, Publications.

