

โลจิสติกส์ย้อนกลับ *Reverse Logistics*

วารุณี มลิณฑปัญญา¹ อุไรรัตน์ แยมชุติ¹
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี¹
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี¹
E-mail : Warunee_LM@Thonburi-u.ac.th
Urairat-y@Thonburi-u.ac.th

บทนำ

โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) Rogers and Tibben-Lembke, Fleischmann และ Stock ก็ได้ให้คำนิยามเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบในทิศทางย้อนกลับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมูลค่าหรือใช้ประโยชน์ในมูลค่าสินค้าที่มีอยู่ หรือเพื่อทำลายทิ้งอย่างเหมาะสม

สภาผู้บริหาร โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics Executive Council) ได้ให้คำนิยามของโลจิสติกส์ย้อนกลับว่าเป็นกระบวนการวางแผน การประยุกต์ใช้ และควบคุมการไหลของวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดที่ทำกรบริโภค (Point of Consumption) มายังจุดเริ่มต้น (Point of Origin) เพื่อทำการกำจัดอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ดึงมูลค่าเพิ่มของสินค้านี้ได้อีก

โดยสรุป โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse logistics เป็นกิจกรรมหลักกิจกรรมหนึ่งของโลจิสติกส์ Logistics หมายถึงกระบวนการวางแผน เตรียมการและความคุมการไหลของวัตถุดิบ ชิ้นส่วนที่อยู่ในกระบวนการผลิต สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคมายังผู้ผลิตเพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือนำไปกำจัดอย่างเหมาะสม โดยจะครอบคลุมถึงการรับสินค้าในกรณีที่สินค้าเสียหาย สินค้าเหลือค้างสต็อกและสินค้าที่ถูกรื้อเรียกคืน

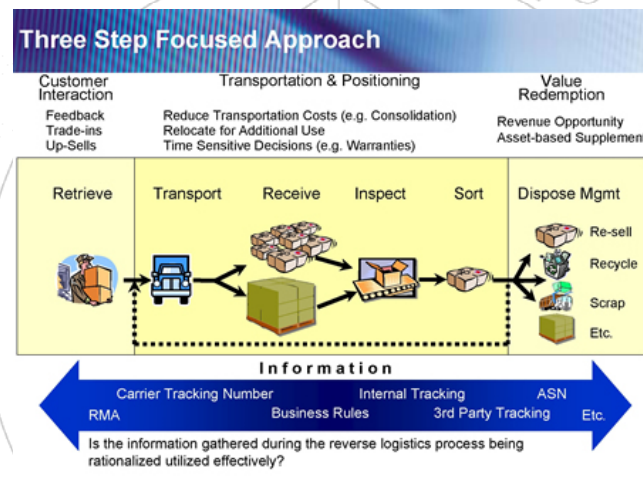
วัตถุประสงค์ของการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับ

Reverse Logistics

สามารถสรุปวัตถุประสงค์ของการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ได้เป็น 4 ข้อดังนี้

1. เพื่อส่งคืนสินค้า ในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้า หรือสินค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือสินค้าที่จะต้องส่งซ่อมที่โรงงาน
2. เพื่อเรียกคืนสินค้า ในกรณีที่สินค้ามีปัญหาและทางผู้ผลิตเรียกคืนสินค้าเหล่านั้นคืน

3. เพื่อรีไซเคิล ในกรณีที่ต้องการนำสินค้าที่ใช้แล้วกลับเข้าสู่กระบวนการแยกวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น การแยกเหล็กหรือทองแดงจากมอเตอร์ที่เสียแล้วออกมาเพื่อนำกลับไปหลอมใช้ใหม่
4. เพื่อทำลาย ในกรณีที่สินค้าที่หมดอายุการใช้งาน จะต้องถูกทำลายอย่างถูกวิธีเพื่อลดมลภาวะที่จะเกิดตามมาเมื่อทำลายอย่างผิดวิธี



รูปที่ 2 Three Step Focused Approach for Reverse Logistics Process

ที่มา : <http://lswsolutions.blogspot.com/2011/06/reverse-logistics.html>

ความสำคัญของ Reverse Logistics

มูลค่าของโลจิสติกส์ย้อนกลับในประเทศสหรัฐอเมริกาอยู่ที่ประมาณ 58,000 ล้านดอลลาร์ คิดเป็น 0.5% ของ GDP และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น บริษัทผู้ผลิตรถยนต์ต่างๆ ดำเนินการนำชิ้นส่วนของรถยนต์ที่หมดอายุการใช้งานมาใช้ประโยชน์ สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่มีวัตถุดิบราคาไม่ต่ำจะเป็นสารตะกั่วหรือปรอท ซึ่งถูกนำไปทิ้งทุกปีนั้น บริษัทชั้นนำ เช่น Apple Sony หรือ Dell ได้เริ่มโครงการนำกลับมาใช้ใหม่ โดยที่อัตราการนำกลับมาใช้จะอยู่ที่ 5% ถึง 50%

ขึ้นอยู่กับในอุตสาหกรรม นอกจากนี้โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics มีความน่าสนใจมากขึ้นเนื่องจากราคาสินค้าในตลาดโลกที่มีมูลค่าสูงขึ้น ซึ่งบริษัทต่างๆ จะนำหลักการของโลจิสติกส์ย้อนกลับมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ลดต้นทุนในโซ่อุปทาน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ปัจจุบันโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ถูกโยงเข้ากับเรื่องของสิ่งแวดล้อม เรื่องที่ถูกโยงเข้าโดยตรงคือเรื่องของ Green Laws ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ปัจจุบันเริ่มมีการ

คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งหลายๆ ประเทศในยุโรป และประเทศแคนาดาได้บังคับใช้กฎหมายในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง

โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics เป็นส่วนหนึ่งของซัพพลายเชนที่หลายฝ่ายได้หันมาให้ความสนใจมากขึ้นเป็นลำดับ ด้วยเหตุผลที่สินค้ามีความจำเป็นต้องส่งคืนจากผู้บริโภคไปสู่จุดจำหน่ายสินค้า หรือผู้ผลิตสินค้า และผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ด้วยเหตุผลมีสินค้าจำนวนมากที่ไม่สามารถจำหน่ายได้ สินค้ามีข้อบกพร่อง สินค้าส่งมอบผิดประเภท ผิดขนาด สินค้าขายดีในพื้นที่หนึ่งแต่กลับขายไม่ได้ในพื้นที่หนึ่ง หรืออาจจะเป็นเพราะสาเหตุด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้บริโภค ดังจะเห็นจากตัวอย่างของบริษัท Dell ขอให้ผู้บริโภคส่งคืนแบตเตอรี่ที่ติดไปกับโน้ตบุ๊กบางรุ่นที่จะระเบิดเป็นอันตรายต่อลูกค้าได้ หรือในกรณีแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ โนเกีย รุ่น BL-5C ที่มีการตรวจสอบพบว่ามีส่วนประกอบที่ไม่ได้มาตรฐานหลุดออกมาจำหน่าย ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ โดยทางศูนย์โนเกียได้เซ็กระบบทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าไปตรวจสอบหมายเลขแบตเตอรี่ของตนว่าอยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรือไม่ และสามารถเอากลับไปเปลี่ยนคืนได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ จากกรณีก็จะเห็นได้ว่าทางโนเกียเมื่อประสบปัญหาสินค้าไม่ได้มาตรฐานก็สามารถจัดการในเรื่องโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งจะช่วยรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้าให้คงอยู่ได้ หรือกรณีของ บริษัทโฮย่ากลาสติสต์ ซึ่งผลิต Substrate (แผ่นแก้ว) เพื่อนำไปเคลือบ Media อันเป็นส่วนประกอบหนึ่งใน Hard disk โดยสินค้าจะมีสเปกที่ค่อนข้างละเอียด ทั้งในเรื่องขนาด ลักษณะของผิวแก้ว และความสะอาด บ่อยครั้งที่ทางบริษัทจะถูกส่งสินค้ากลับจากลูกค้าอันเนื่องมาจากๆ หลายๆเหตุผล เช่น ผลการตรวจสอบ Incoming แล้วพบข้อบกพร่อง ลูกค้าจะ

ทำการส่งกลับสินค้าล็อตนั้นทั้งหมดกลับมาเปลี่ยน หรือเมื่อลูกค้านำสินค้าที่ได้เข้าสู่กระบวนการผลิตของตนแล้วเกิดปัญหาหรือส่งผลให้คุณภาพผลิตภัณฑ์สุดท้ายมีความแปรปรวนสูง ซึ่งทางลูกค้าเชื่อว่าส่วนหนึ่งมาจากวัตถุดิบ Substrate ดังนั้นลูกค้าจะส่งตัวอย่างในล็อตนั้นกลับมาให้วิเคราะห์หาสาเหตุร่วมกัน หรืออีกกรณีที่ทางบริษัทได้ตรวจพบปัญหาคุณภาพหลังจากได้ทำการ Shipping สินค้าไปแล้ว ทางบริษัทจะเข้าไปชี้แจงเพื่อขอเรียกคืนสินค้าล็อตนั้นๆ แล้วทำการจัดส่งสินค้าล็อตใหม่ให้ สิ่งต่างๆ นี้ล้วนแล้วแต่เป็นการจัดการทางด้านโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ทั้งสิ้น โดยในหลายๆ ครั้งที่ทางบริษัทไม่สามารถหาเหตุผลที่รับฟังได้ให้กับลูกค้า ก็จะส่งผลในการลดความเชื่อมั่นในตัวสินค้าได้ ในยุโรปและญี่ปุ่นเป็นโซนที่ให้ความสนใจกับการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ สินค้าหลายตัวจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนที่ผู้ผลิตต้องมีการจัดการให้ระบบการส่งมอบสินค้าที่หมดอายุการใช้งาน หรือที่ลูกค้าไม่ต้องการแล้ว เพื่อให้มีการ Re-Cycle และไม่ก่อให้เกิดขยะพิษต่อสิ่งแวดล้อม รูปแบบที่มีการดำเนินการที่เห็นได้ชัดเจน เช่น การคืนขวดพลาสติกและขวดแก้วตามห้างค้าปลีกต่างๆ การรณรงค์ให้มีการแยกประเภทขยะต่างๆ การจำกัดการใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทพลาสติกและโฟมเพื่อการขนส่ง การใช้ถุงพลาสติกคลุมหรือห่อเสื้อผ้าก็ให้มีการบรรจุหลายชั้นต่อถุงหนึ่งใบ และควรรีไซเคิลประเภทที่นำไป Re-Cycle ได้ บรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่ง (Industrial Packaging) มีการวิจัยให้ใช้กระดาษที่มีความแข็งแรงมากขึ้น ทนต่อแรงกดทับและการแบกรับน้ำหนักได้ดีขึ้น ต้องสามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น บรรจุภัณฑ์เพื่อใช้บรรจุเครื่องปรับอากาศขนส่งไปยังลูกค้า และลูกค้า เป็นภาระให้ต้องมีการขนส่งบรรจุภัณฑ์คืนกลับไปให้ผู้ผลิตเพื่อนำไปใช้ซ้ำต่อไป

The Forward Logistics Process Traditional Supply Chain



The TIC Reverse Logistics™ Process Innovative and Efficient



- 1) The traditional supply chain where suppliers distribute their products until they arrived to the customers.
- 2) The reverse logistics process when the supplier recovers the products from the customers in order to be responsible of the final disposal.

รูปที่ 2 The Forward Logistics Process and Reverse Logistics Process

ที่มา : http://climatechange.thinkaboutit.eu/think4/post/reverse_logistic_strategic_tool_for_industrial_sector

อย่างไรก็ตามโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics กำลังเป็นที่สนใจอย่างยิ่งในอุตสาหกรรม การขายตรงผ่านแคตตาล็อกและอินเทอร์เน็ต ในยุคที่ผู้ผลิต จะได้ใกล้ชิดกับผู้บริโภคโดยตรงมากขึ้นผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจึงไม่อาจที่จะละเลย โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ได้ จากผลการวิจัยของ Alan D.Smith, 2005 พบว่าความสะดวกในการส่งคืนสินค้า(ในกรณีไม่ พอใจหรือต้องการเปลี่ยนขนาด) เป็นปัจจัยสำคัญใน ลำดับต้นๆที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าผ่าน อินเทอร์เน็ต ในความเป็นจริงบริษัทหลายๆ แห่งก็มี นโยบายเรื่องการรับคืนหรือแลกเปลี่ยนสินค้าอยู่แล้ว โดยมักจะระบุระยะเวลาในการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า แต่ความยุ่งยากในการส่งคืนสินค้านั้นมักจะตกอยู่ที่ผู้บริโภค ที่ต้องนำสินค้ามาคืน ณ จุดที่กำหนดหรือต้องจัดการเรื่อง หีบห่อสินค้าและดำเนินการส่งคืนที่สำนักงานไปรษณีย์ ทำให้ผู้บริโภคไม่ประทับใจหรือคิดจะสั่งซื้อสินค้าผ่าน ทางเว็บไซต์อีกต่อไป บริษัทผลิตรองเท้าแห่งหนึ่งใน สหรัฐอเมริกาซึ่งมีระบบการขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยประสบปัญหาเรื่องการส่งคืนรองเท้าเนื่องจากขนาด รองเท้าของแต่ละร้านค้าอาจมีความแตกต่างกันไป เมื่อ สินค้าไม่พอดีจึงต้องมีการเปลี่ยนสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อที่จะบริการลูกค้าได้รวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเป็นภาระ

ในการติดตามสินค้า และบริษัทสามารถขายสินค้าได้ถูก กับราคาสินค้ามากขึ้น จึงได้ลงทุนพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่อการนี้โดยเฉพาะ สินค้าลูกค้าสั่งซื้อที่ซื้อ ผ่านอินเทอร์เน็ตและแคตตาล็อกจะส่งมาพร้อมกับ สติกเกอร์สำหรับใช้ติดในกรณีส่งคืนสินค้า ซึ่ง ประกอบด้วยค่าบริการไปรษณีย์ที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้ว ที่อยู่ในการส่งคืนสินค้า และบาร์โค้ด หากลูกค้าต้องการ ส่งคืนสินค้านั้นก็เพียงแต่ลอกสติกเกอร์มาติดที่กล่องแล้ว นำไปส่งที่จุดบริการรับ-ส่งพัสดุภัณฑ์ที่ใดก็ได้เท่านั้นเอง บาร์โค้ดที่ติดไว้จะถูกสแกนเข้าสู่ระบบสารสนเทศทำให้ ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าได้ ทันที ฝ่ายการเงินสามารถคืนเงินให้กับลูกค้าได้รวดเร็ว ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์สามารถจัดส่งสินค้าใหม่ให้กับลูกค้า ได้ทันที นอกจากนี้ข้อมูลสินค้านั้นจะถูกประมวลให้ ทราบถึงรูปแบบและสีสันทันทีไม่เป็นที่ยอมรับของตลาดทำให้ คาดการณ์ความต้องการของตลาดได้ถูกต้องมากขึ้นอีก ด้วย

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการต่างๆ ยากที่จะหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics โดยเฉพาะอย่างยิ่งการการแข่งขันเพื่ออยู่รอดในปัจจุบันถูกผูกติด กับความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นหลักดังนั้น การให้

ความสำคัญกับการพัฒนาและสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics จึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการเริ่มต้นอย่างง่ายที่สุดในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ให้มีประสิทธิภาพคือบรรจุดัชนีของสินค้าต้องถูกออกแบบให้ง่ายต่อการขนส่งซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อต้นทุนการขนส่งได้ การที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับคืนสินค้าต้องมีการตัดสินใจวางแผนอย่างรวดเร็ว เพราะการนำสินค้ากลับบางอย่างสามารถนำกลับมาซ่อมเพื่อส่งขายในตลาดมือสองหรือตลาดระดับล่างได้และจะขายได้ดีมากยิ่งขึ้น ถ้าขายในฤดูกาลที่ถูกต้องตัวอย่างเช่น ในฤดูหนาวเมื่อผู้บริโภคพบว่าเครื่องทำน้ำอุ่นเครื่องใหม่ที่เขาซื้อไปเกิดข้อบกพร่อง ผู้บริโภคขอเปลี่ยนสินค้า บริษัทสามารถนำสินค้านั้นมาซ่อมแซมเพื่อที่จะนำไปขายได้ในฤดูกาลที่ผู้บริโภคมีความต้องการบริโภคเครื่องทำน้ำอุ่นสูง ซึ่งวิธีการนั้นทำให้สินค้าไม่สูญเปล่าพร้อมกันนั้นการตัดสินใจที่รวดเร็วยังทำให้บริษัทไม่ต้องเก็บสินค้าค้างสต็อกไว้เป็นปีเพื่อรอขายในฤดูหนาวปีถัดไป และสิ่งสำคัญที่จะทำให้กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นคือการมีข้อมูลที่แม่นยำ ร่วมกับส่งผ่านข้อมูลอย่างรวดเร็ว เพราะการคืนสินค้าหากขาดความแม่นยำของข้อมูล ไม่มีการออกแบบการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำอาจทำให้เสียเวลาและสร้างความเสียหายเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น ในปัจจุบันจะเห็นว่าผู้ประกอบการหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของสินค้าและผู้บริโภคไว้ตัวอย่างเช่นการขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตบางแห่ง ในบรรจุดัชนีจะมีการติดบาร์โค้ดไว้ ซึ่งเมื่อผู้บริโภคมีการส่งสินค้าคืนผู้ประกอบการก็สามารถสแกนข้อมูลสินค้านั้นเพื่อให้หน่วยงานภายในที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถวางแผนที่จะจัดการกับสินค้าเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็ว อาทิฝ่ายซ่อมแซมสามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ และอะไหล่ในการซ่อมแซม ฝ่ายการตลาดสามารถวางแผนการส่งต่อ

ผลิตภัณฑ์ไปยังตลาดแห่งใหม่รวมถึงทำให้ทราบแนวโน้มในการบริโภคสินค้าประเภทนั้นว่าเป็นที่นิยมหรือไม่อย่างไร ได้ด้วยในกรณีที่การรับคืนสินค้านั้นเกิดจากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้า

กิจกรรมที่อยู่ในโลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics

1. การรวบรวมสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรมที่ทำการรวบรวมสินค้าจากผู้บริโภคจากที่ต่างๆกลับมายังโรงงานที่ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้าเพื่อ
2. การตรวจสอบ คัดเลือกและการจัดประเภทของสินค้าที่จะต้องส่งกลับโรงงาน เป็นกิจกรรมที่ทำการคัดสินค้าแต่ละชิ้นว่าจะต้องดำเนินการขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปอย่างไร เช่น การแยกสินค้าเพื่อนำไปกำจัด
3. การนำสินค้าเข้าสู่กระบวนการที่ได้แยกประเภทเอาไว้แล้ว เช่นหากเป็นสินค้าที่จะต้องนำไปกำจัดก็จะนำสินค้าเข้าสู่กระบวนการกำจัดสินค้าซึ่งอาจจะส่งไปโรงงานกำจัด
4. การนำกลับไปสู่กระบวนการกระจายสินค้า สินค้าบางประเภทที่เราแยกไว้เมื่อผ่านกระบวนการเหล่านั้นแล้วสามารถที่จะนำไปจำหน่ายได้อีกครั้งแต่จะขายในราคาที่ถูกลง ในขั้นตอนนี้ก็จะเป็นการนำสินค้าที่ผ่านกระบวนการแล้วกระจายไปจำหน่ายตามที่ต่างๆอีกครั้ง

จากรูปที่ 3 (ดังแสดงด้านล่างนี้) เป็นตัวอย่างกิจกรรมของการจัดการของเสียโทรศัพท์มือถือในสหรัฐอเมริกาซึ่งนำเสนอโครงการริเริ่มผลิตของเสียโทรศัพท์มือถือ จากแผนภาพดังกล่าวยืนยันได้ว่าองค์กรผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือวางกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับขององค์กรออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 หน่วยรวบรวมของเสีย (Solid Waste Collection Stations) ได้แก่ Collection point Partner store และ Manufacturer Store ดังเช่นปรากฏในประเทศ

ไทยที่มีกล่องรับโทรศัพท์มือถือสำหรับรีไซเคิลที่ร้านตัวแทนจำหน่ายต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ศูนย์กลางกระจายของเสีย (Waste Distribution Centers) ซึ่งก็คือตัวแทนแต่ละค่ายโทรศัพท์มือถือในแต่ละประเทศ

ส่วนที่ 3 หน่วยกำจัดและบำบัดของเสีย (Waste Disposal/Treatment Facilities) ได้แก่ บริษัทรับ Recycle ของเสียเพื่อแยกชิ้นส่วน ผลิตซ้ำใหม่ นำมาปรับปรุงและขายซ้ำ หรือนำไปบริจาค



รูปที่ 3 กิจกรรมการรีไซเคิลและการนำกลับมาใช้ใหม่ของผู้ผลิตโทรศัพท์มือถือในสหรัฐอเมริกา

(Geraldo T.R.Silveira et al, 2010)

บทสรุป

ในการผลิตสินค้าหนึ่งๆ ความเป็นไปได้ที่จะเกิดการหลุดรอดสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพไปยังมือลูกค้ามีอยู่เสมอ การจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ที่ดีจะช่วยให้เรื่องความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการออกแบบและควบคุมการผลิตที่ดีขึ้น ช่วยลดการซ่อมแซมที่ไม่เกิดมูลค่าและเพิ่มความเคร่งครัดในการตรวจสอบเพื่อจัดส่งสินค้าที่ไม่พบข้อบกพร่องกลับออกสู่ตลาด จากสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics อย่างถูกต้อง นอกจากจะเป็นการลดต้นทุนใน

การย้อนกลับของผลิตภัณฑ์แล้ว ผู้ประกอบการยังสามารถเพิ่มมูลค่า สร้างคุณค่าให้กับสินค้าที่ไม่เป็นที่ต้องการให้กลับมามีคุณค่าอีกครั้งหนึ่ง และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่านั้น โลจิสติกส์ย้อนกลับ Reverse Logistics ที่ว่านี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวมในการใช้ทรัพยากรทุกอย่างอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในสภาวะโลกร้อนสภาพอากาศแปรปรวน ภัยธรรมชาติที่เหนือการควบคุมสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าเป็นผลพวงมาจากโลกเสียสมดุลเนื่องจากธรรมชาติถูกเอาเปรียบโดยมนุษย์มากเกินไป ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ดีที่

ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ
กระบวนการการเดินทางกลับของสินค้าอย่างโลจิสติกส์
ย้อนกลับ Reverse Logistics อย่างถูกต้องและมี
ประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Ronald S. Tibben-Lembke and Dale S. Roger (2002) Differences between forward and reverse logistics in a retail environment, *Supply Chain Management : An International Journal* Volume 7 number 5, 2002 pp. 271- 282
- [2] Fleischmann, M., Bloemhof-Ruwaard, J. M., Dekker, R., van der Laan, E., Van Nunen, J. A. E. E., Van Wassenhove, L. N., "Quantitative models for reverse logistics: A review ", *European Journal of operational Research*, vol. 103, pp. 1-17, 1997.
- [3] Stock, J. R., "Development and Implementation of Reverse Logistics Programs", *Council of Logistics Management*, 1998.
- [4] Reverse Logistics Executive Council (2007), glossary, available at: www.rlec.org/glossary.htm
- [5] Alan D. Smith (2005) Reverse logistics programs: gauging their effects on CRM and online behavior, *VINE: The journal of information and knowledge management systems* Vol.35 No.3, 2005 pp.166-181.
- [6] Paul Rupnow, *Director, Reverse Logistics Solutions Form Andlor Logistics Systems*

