



**ความปกติรูปแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติแบบใหม่ภายหลังโรคอุบัติใหม่ โควิด-19 :
ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร กับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของ
อุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ไทย**

**New normal or new normal lifestyle after emerging disease COVID-19:
Online business, Retail business and restaurant business, and the changing
direction of transportation and logistics industry in Thailand**

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์¹

Taweesak Theppitak¹

(Received: June 24, 2020; Revised: November 2, 2020; Accepted: December 30, 2020)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์การแพร่ระบาดของอย่างรวดเร็วของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus 2019) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะผลกระทบต่อระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของไทย โดยได้นำเสนอ โมเดลหรือแบบจำลองของพฤติกรรมของผู้บริโภคภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 กับรูปแบบ ที่เปลี่ยนแปลงไปของระบบขนส่งและโลจิสติกส์ โดยได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบ ขนส่งและโลจิสติกส์ในธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจจำหน่ายรถยนต์และธุรกิจจำหน่ายตัวเครื่องบินของไทย ในอนาคต

วัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อธุรกิจ ออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร และวิเคราะห์ถึงแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปของการ ให้บริการโลจิสติกส์ในส่วนต่าง ๆ โดยการศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพได้มีการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร รวมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของประเภทธุรกิจกลุ่มเป้าหมายเพื่อประมวลและวิเคราะห์ผล โดยจะนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบ กรณีศึกษาของสามธุรกิจเป้าหมาย ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการจัดซื้อจัดหาสินค้าของ ประชาชนและภาคธุรกิจทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย จะส่งผลต่อภาคการผลิตและการให้บริการของ

¹คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

¹ Faculty of Logistics, Burapha University



ประเทศจะต้องปรับตัวและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ไทย รวมทั้งได้เสนอแนะแนวทางการปรับตัวและการตอบสนองในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานภาครัฐที่ต้องกำหนดนโยบายสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในการพัฒนาระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของประเทศ

คำสำคัญ: โควิด-19 อุตสาหกรรมขนส่ง โลจิสติกส์ ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก

Abstract

This study analyzed the situation of widely spreading of Coronavirus 2019 or COVID-19 which affects the economies of countries around the world especially the impacts on transportation and logistics system in Thailand. The consumer behavior model after the epidemic of COVID-19 and the changing patterns of transportation and logistics were presented. The paper aimed to discuss the causes of change of transportation and logistics systems in online business, car selling business and future air ticketing business in Thailand, and to study the effects of COVID-19 pandemic toward.

The objective is to study the impact of the COVID-19 epidemic situation. Continue online business, retail business and restaurant business. Also, trends of change in transportation and logistics services were discussed. The study was a qualitative research, which data were collected from online business groups, retail business and restaurant business. The information included comments and suggestions of target business groups. The data were analyzed and presented in the form of case study. The findings showed that the change of customers' buying behavior around the world including Thailand will affect country's manufacturing and services, and the transportation and logistics industry. According to current customers' buying behaviors, it is needed to change direction in operations to respond to customer's needs. In addition, the paper suggested guidelines for adaptation, policies and practices which the government agencies can use as a guideline in planning and decision-making for future development of the country's transportation and logistics systems.

Keywords: COVID-19, Logistics industry, Online business, Retail business



บทนำ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะ ผลกระทบต่อระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของไทย โดยได้นำเสนอโมเดลหรือแบบจำลองของพฤติกรรมของผู้บริโภคภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 กับรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปของระบบขนส่งและโลจิสติกส์ อาทิ ภาคขนส่งทางบกและทางอากาศ ภาคการจัดซื้อภาคการจัดส่ง การบริหารสินค้าคงคลัง ระบบคลังสินค้าและการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อใช้ในการวางแผนเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานภาครัฐที่ต้องกำหนดนโยบายสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในการพัฒนาระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของประเทศ รวมทั้งภาคอุตสาหกรรมโลจิสติกส์สามารถใช้ในการตัดสินใจและกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้ความอยู่รอดของธุรกิจและทำให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน ภายหลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

รวมไปถึงการปรับตัวต่อพฤติกรรมผู้บริโภคความปกติรูปแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติรูปแบบใหม่ ภายหลังโรคอุบัติใหม่ โควิด-19 (New Normal in Transport and Logistics After Post COVID-19) การศึกษาพฤติกรรมการจัดซื้อจัดหาสินค้าของประชาชนและภาคธุรกิจทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและการให้บริการของประเทศจะต้องปรับตัวและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ย่อมส่งผลกระทบต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ไทยด้วยเช่นกัน โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของไทยในอนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งและโลจิสติกส์จะต้องปรับตัวและตอบสนองต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะนำเสนอโมเดลและกรณีศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด อาทิ การเติบโตอย่างก้าวกระโดดของการค้าออนไลน์และระบบ Fulfillment Center (FC) การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นของระบบขนส่งด่วน อาทิ Grab หรือ Kerry Express เป็นต้น รวมทั้ง ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมธุรกิจ และแนวโน้มในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาหรือ โควิด-19 ต่อธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหารและวิเคราะห์ถึงแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปของการให้บริการโลจิสติกส์ในส่วนต่าง ๆ



การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

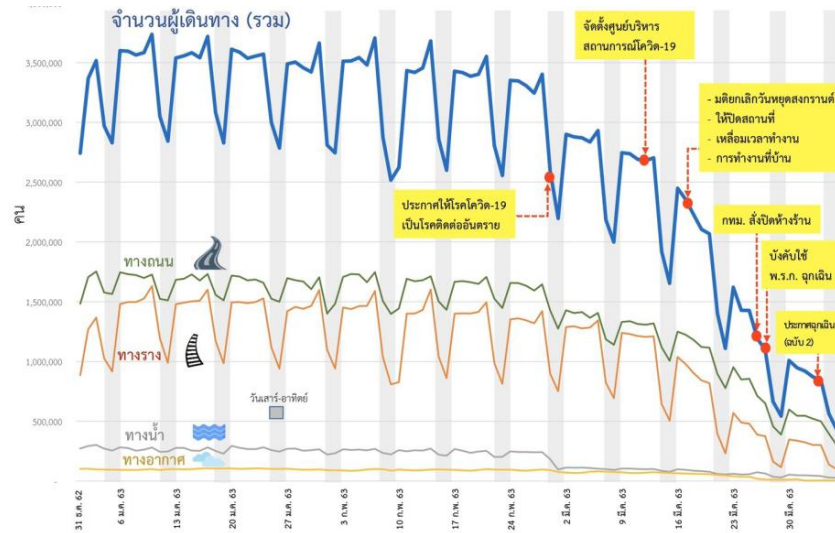
ทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านโลจิสติกส์

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของอย่างรวดเร็วของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ในขณะนี้ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในระดับโลก รวมถึงประเทศไทย จำนวนผู้ป่วยติดเชื้อที่เพิ่มมากขึ้นในระยะเวลาอันสั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในประเทศไทยทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมคนไทยที่เปลี่ยนไป รวมไปถึงกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ทั้งนี้ ความปกติรูปแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติแบบใหม่ภายหลังโรคอุบัติใหม่ โควิด-19 นั้นจะหมายความว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคและการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนจะเปลี่ยนไปหลังจากโรคระบาดผ่านพ้นไป ซึ่งจะส่งผลต่อรูปแบบของการผลิตสินค้าและบริการ และส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนโดยรวม

นอกจากนี้ New Normal ถูกใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2008 โดย บิลล์ กรอสส์ นักลงทุนในตราสารหนี้ชื่อดังชาวอเมริกัน ผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท Pacific Investment Management (PIMCO) กรอสส์ใช้คำนี้ นิยามสภาวะเศรษฐกิจโลกในช่วงวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ปี 2007-2008 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ (Great Recession) ช่วงปี 2008-2012 ทั่วโลก โดยบอกว่าเศรษฐกิจสหรัฐจะมีการเติบโตที่ชะลอตัวลง และจะมีอัตราเติบโตเฉลี่ยต่ำกว่าเดิม อีกทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจจะไม่ได้เป็นไปตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมที่ผ่านมา เนื่องจากปัจจัยกำหนดทิศทางการเติบโตทางเศรษฐกิจเปลี่ยนไป หรือส่งผลต่อเศรษฐกิจในลักษณะที่แตกต่างจากอดีต เศรษฐกิจโลกจะไม่สามารถกลับไปเติบโตได้ดีแบบเดิมอีก เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ อาทิ การพยายามกระตุ้นเศรษฐกิจมากเกินไปทั้งที่บางประเทศมีหนี้สาธารณะสูงมาก

เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงระบบขนส่งและโลจิสติกส์ เกิดความความหวาดกลัวการแพร่กระจายหรือการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้รัฐบาลได้ออกประกาศพระราชกำหนดบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินและออกมาตรการต่างๆเป็นระยะ อาทิ การสั่งปิดธุรกิจหลายประเภท การขอความร่วมมือให้ประชาชนอาศัย และทำงานอยู่ในบ้าน การกำหนดการเคลื่อนย้ายของประชาชนเป็นต้นซึ่งได้ส่งผลดีทำให้การระบาดของเชื้อไวรัสไม่มากตามที่คาดไว้ แต่ผลพวงดังกล่าว ทำให้ธุรกิจหลายประเภท หยุดชะงัก และไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ร้านค้าปลีก และธุรกิจบริการต่างๆ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ ในขณะที่ความต้องการ สินค้าและบริการยังคงอยู่ การซื้อสินค้าและบริการผ่านทางร้านค้าแบบเดิมไม่สามารถทำได้ ส่งผลให้เกิดการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์ และการจัดส่งสินค้าถึงที่พัก มีความต้องการเพิ่มมากขึ้น ทำให้รูปแบบของการขนส่งและโลจิสติกส์มีการเปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมของสถานการณ์ปัญหา

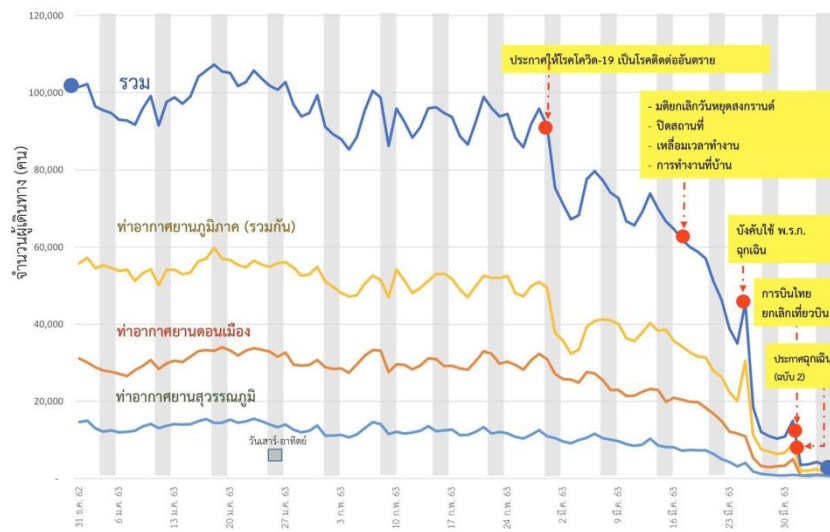


ภาพที่ 1 สถิติจำนวนผู้เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562

จนถึง 30 มีนาคม 2563

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน
ด้านวิจัยและวิชาการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563

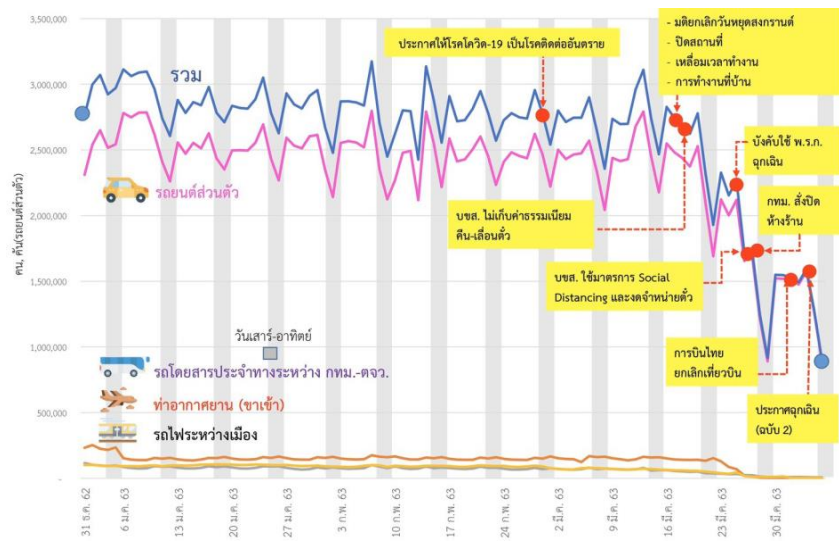
สถิติจำนวนผู้เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ โดยรวบรวมสถิติผู้เดินทางด้วยระบบขนส่ง
โหมดต่าง ๆ ได้แก่ ทางถนน ทางราง ทางน้ำ ทางอากาศ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึง 30 มีนาคม
2563 ผลการศึกษา พบว่า ภายหลังจากมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา
(Coronavirus) หรือ โควิด-19 (COVID-19) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจของประเทศและภูมิภาค
ต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะผลกระทบต่อระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของไทย โดยพบว่า ตั้งแต่เดือน
ธันวาคม 2562-มีนาคม 2563 จำนวนผู้เดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในโหมดต่าง ๆ มีอัตราการ
ขยายตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 จำนวนผู้โดยสารกับการใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน
ด้านวิจัยและวิชาการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

จำนวนผู้โดยสารกับการใช้บริการขนส่งทางอากาศตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึงเดือนมีนาคม 2563 พบว่า ภายหลังจากมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ปริมาณใช้บริการของผู้เดินทางของแต่ละสนามบินลดลงและมีอัตราการขยายตัวที่ลดลง และมีการชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งต้นเดือนมีนาคม 2563 ปริมาณผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารขาเข้า ซึ่งเดินทางกลับจากต่างประเทศ เมื่อพิจารณาจำนวนผู้โดยสารของแต่ละสนามบินหลัก พบว่าช่วงเวลาดังกล่าว ส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางภายในประเทศ ซึ่งมีการใช้สนามบินดอนเมืองเป็นสนามบินหลัก จนกระทั่งมีการประกาศใช้ พ.ร.ก. สถานการณ์ฉุกเฉินในเดือนมีนาคม 2563 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 3 ปริมาณผู้สัญจรโดยรถยนต์ส่วนบุคคลกับระบบขนส่งสาธารณะกับการเดินทางเข้า-ออก

กรุงเทพมหานคร

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน
ด้านวิจัยและวิชาการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

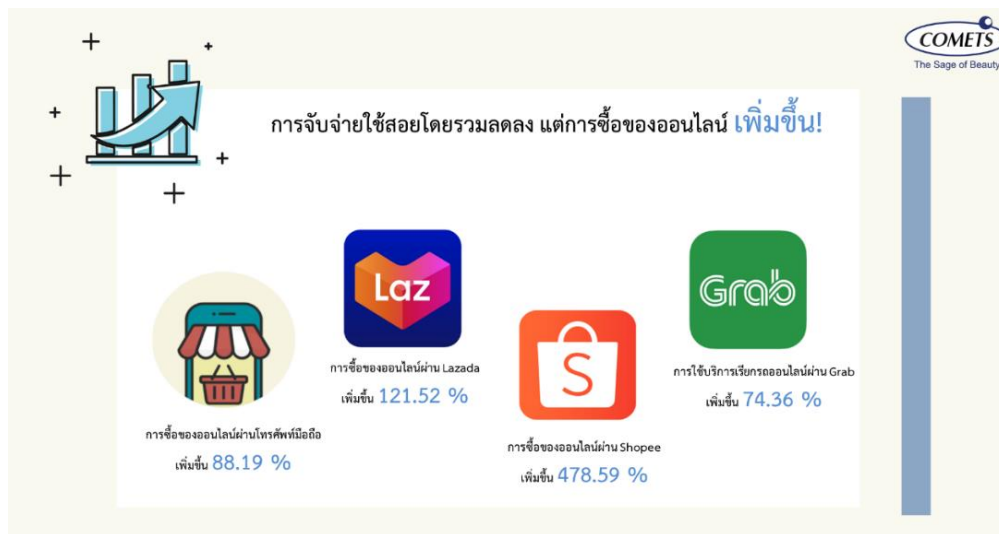
ปริมาณผู้สัญจรโดยรถยนต์ส่วนบุคคลกับระบบขนส่งสาธารณะกับการเดินทางเข้า-ออก กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึงเดือนมีนาคม 2563 โดยผลการศึกษา พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2562 ยังไม่ได้มีการประกาศบังคับใช้พ.ร.ก. สถานการณ์ฉุกเฉิน การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลมีปริมาณที่กว้างตัวในกรอบแคบ ขณะที่ ระบบขนส่งสาธารณะ อาทิ รถประจำทางระหว่าง กทม. – ต่างจังหวัด มีการกว้างตัวในกรอบแคบเช่นกัน จนกระทั่งเดือนมีนาคม 2563 เริ่มมีการบังคับใช้ พ.ร.ก. สถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและรถขนส่งสาธารณะมีอัตราการขยายตัวที่ลดลง เนื่องจากห้ามมิให้มีการสัญจรข้ามจังหวัดและมีการประกาศเคอร์ฟิวในช่วงกลางคืน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 4 ผลกระทบของโควิด-19 กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ที่มา : ศูนย์วิจัยธนาคารไทยพาณิชย์

ผลกระทบของโควิด-19 กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยผลการศึกษา พบว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงกับภาคส่วนต่าง ๆ ในส่วนของภาคการท่องเที่ยวจะส่งผลกระทบต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวและต่อซัพพลายเชนการท่องเที่ยว ทั้งระบบอันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวเกิดความหวาดกลัวการติดเชื้อโควิด-19 และการบังคับใช้ พ.ร.ก. สถานการณ์ฉุกเฉิน ระบบเศรษฐกิจของประเทศ ขณะที่ ภาคการส่งออก ซึ่งการแพร่ระบาดดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อซัพพลายเชนระดับโลก ทั้งสาธารณะรัฐประชาชนจีน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตระดับโลก และสหรัฐอเมริกา และยุโรปซึ่งเป็นตลาดระดับโลก ส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อซัพพลายเออร์ในเทียร์ต่าง ๆ รวมทั้งซัพพลายเออร์ในประเทศไทยด้วย นอกจากนี้ การแพร่ระบาดดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายภายในประเทศ เนื่องจากความหวาดกลัวของประชาชนและมาตรการที่รัฐบาลบังคับใช้ ทำให้รูปแบบของพฤติกรรมผู้บริโภคบริโภคของสินค้าและบริการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ภาคการผลิตและภาคโลจิสติกส์จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าใหม่ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 5 สถิติการจับจ่ายใช้สอยและสัดส่วนและผู้ให้บริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
ที่มา : สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ [วช.] (2563)

สถิติการจับจ่ายใช้สอยและสัดส่วนและผู้ให้บริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคและรูปแบบการสั่งซื้อสินค้า โดยปริมาณการสั่งซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกหรือห้างสรรพสินค้ามีอัตราการเติบโตลดลง แต่การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการสินค้าออนไลน์ อาทิ Lazada Grab และ Shopee เป็นต้น มีปริมาณการสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น Lazada มียอดการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 121.52 หรือ Shopee มียอดการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 478.59 รูปแบบของพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปของระบบขนส่งและโลจิสติกส์ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 6 อัตราการขยายตัวการสั่งของออนไลน์และประเภทของสินค้าออนไลน์
ที่มา : Techsource Team (2020)

ภาพที่ 6 แสดงอัตราการขยายตัวการสั่งของออนไลน์และประเภทของสินค้าออนไลน์ โดยผลการศึกษา พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของอย่างรวดเร็วของโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างยิ่ง โดยพบว่าผู้บริโภคได้หันมาสั่งสินค้าออนไลน์แทนการซื้อจากร้านค้า โดยส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคซึ่งมีการขยายตัวร้อยละ 139 หรือการสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ เนื่องจากไม่สามารถสัญจรหรือต้องทำงานที่บ้านซึ่งมีการขยายตัวร้อยละ 105 และดีลส่วนลดและการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 102 ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้บริโภคภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปของระบบขนส่งและโลจิสติกส์ ที่ต้องการรูปแบบการขนส่งที่น้อยรวดเร็ว สะดวก และบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการทบทวนวรรณกรรมประเด็นสำคัญจากงานวิจัยใหม่ ๆ Alon, Doepke, Olmstead-Rumsey and Tertilt, (2020) นำเสนอสถานการณ์เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 กับผลกระทบต่อภาคขนส่งและโลจิสติกส์ โดยงานวิจัยส่วนใหญ่จะอยู่ใน 3 กลุ่มใหญ่ คือ การพยากรณ์การแพร่กระจายของเชื้อโควิด-19 การวิเคราะห์ผลกระทบของการแพร่กระจายของเชื้อโควิด-19 และแนวทางการปรับตัวต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดและหลังการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19



Baker, Farrokhnia, Meyer, Pagel, and Yannelis (2020) ได้ศึกษาและพบว่าในช่วงที่เชื้อโควิด-19 แพร่ระบาดไปทั่วทั้งโลก นักวิชาการต่างพยายามพัฒนางานวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบของเชื้อโควิด-19 ต่อระบบเศรษฐกิจในแง่มุมต่าง ๆ รวมทั้งด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน โดยงานวิจัยที่นำเสนอในบทความนี้แบ่งเป็นสามหัวข้อใหญ่ คือ

1. การพัฒนาแบบจำลองของสาขาวิชาระบาดวิทยา (Epidemiology) เพื่อใช้พยากรณ์การแพร่กระจายของเชื้อโควิด-19
2. การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วของการแพร่กระจายของเชื้อโควิด-19 กับภาคเศรษฐกิจต่างๆ รวมทั้งด้านขนส่งและโลจิสติกส์
3. แนวทางการปรับตัวของภาคเศรษฐกิจต่อการแพร่ระบาดและหลังการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ต่อระบบเศรษฐกิจ

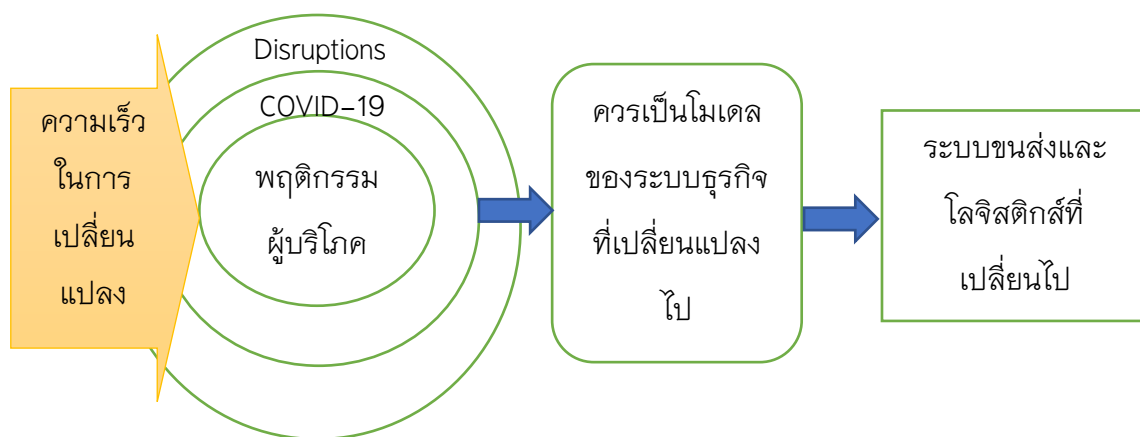
ในส่วนของผลกระทบต่อครัวเรือนต่าง ๆ งานวิจัยของ Alon et al. (2020) พบว่า ผู้หญิงได้รับผลกระทบมากกว่าผู้ชาย จากเหตุผลด้านรูปแบบอาชีพและความคาดหวังทางสังคม เหตุผลแรกเป็นเพราะแรงงานผู้ชายร้อยละ 28 อยู่ในธุรกิจที่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบงานให้ทำงานจากที่บ้านได้ แต่แรงงานผู้หญิงเพียงร้อยละ 22 อยู่ในธุรกิจดังกล่าว เหตุผลที่สองเกิดจากว่า สังคมคาดหวังให้ผู้หญิงมีบทบาทในการดูแลลูกมากกว่าผู้ชาย ดังนั้น เมื่อโรงเรียนในสหรัฐฯ ปิดการเรียนการสอนชั่วคราว ผู้หญิงจึงมีภาระที่บ้านเพิ่มขึ้นมากกว่าผู้ชาย

Baker et al. (2020) ศึกษาข้อมูลรายธุรกรรมจากบริษัทเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) และพบว่าค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในกลุ่มสินค้าปลีก อาหาร และการใช้บัตรเครดิต เพิ่มขึ้นก่อนจะลดลงอย่างชัดเจน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับพฤติกรรมกักตุนสินค้าในช่วงที่ไวรัสเริ่มแพร่ระบาด พฤติกรรมกักตุนพบได้ชัดในกลุ่มผู้สูงอายุมากกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มผู้สูงอายุปฏิบัติตามคำสั่งให้กักตัวอย่างเคร่งครัดมากกว่า งานวิจัยพบว่าโรคระบาดมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในระยะยาว ดังนั้น นโยบายที่ช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทั้งการทดสอบโรคและการกักตัวล้วนมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเมื่อเทียบกับต้นทุนค่าเสียโอกาสของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หายไปในระยะสั้น เนื่องจากประชาชนในแต่ละช่วงอายุ อาชีพและเพศได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน ดังนั้นรัฐบาลจึงควรใช้มาตรการช่วยเหลืออย่างเหมาะสมต่อประชาชนในแต่ละกลุ่ม

Council of Logistics Management (2020) ได้นิยามการบริหารจัดการโลจิสติกส์ เป็นการบริการจัดการโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ผู้ผลิตวัตถุดิบ โรงงานแปรรูป ผู้ค้าส่ง ค้าปลีกจนถึงผู้บริโภค ผ่านกิจกรรมหลักคือการขนส่ง การบริการสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อ การบริการข้อมูลและกิจกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้อง และกิจกรรมเสริมคือการบริหารคลังสินค้า การดูแลสินค้า

การจัดซื้อ การบรรจุหีบห่อ รวมถึงการบริหารความต้องการของลูกค้า นอกเหนือจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงแล้ว กระบวนการดังกล่าวจะต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ เครือข่ายการขนส่ง การคมนาคมสื่อสาร ข้อมูลและการเงิน รวมถึงมีปัจจัยที่กำกับและสนับสนุนอย่างกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และขอบเขตมีความครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับโลก ทั้งหมดนี้เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 7 แบบจำลองความปฏิกิริยาแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติแบบใหม่
กับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ไทย

ภาพที่ 7 แสดงแบบจำลองความปฏิกิริยาแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติแบบใหม่ภายหลังโรคอุบัติใหม่ โควิด-19 : ธุรกิจออนไลน์และธุรกิจค้าปลีกกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ไทย พบว่า โดยปกติ พฤติกรรมของผู้บริโภคหรือลูกค้าจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบของสินค้าและบริการต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อ 30-40 ปีที่ผ่านมา ลูกค้าต้องการซื้อของดีราคาถูก การผลิตในสมัยก็จะผลิตแบบ Mass Production ซึ่งทำให้การผลิตสินค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันและได้การประหยัดต่อหน่วย แต่ในปัจจุบัน ลูกค้าต้องการสินค้าคุณภาพดี มีหลากหลายรูปแบบให้เลือก ปริมาณการซื้อไม่มาก แต่ซื้อถี่ รูปแบบระบบธุรกิจก็จะเปลี่ยนไปเป็นแบบ Just In Time Production ซึ่งควรเป็นโมเดลของระบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ระบบการขนส่งและโลจิสติกส์จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสมัยนิยมและความต้องการของผู้ใช้บริการ



จากโมเดลดังกล่าว จะพบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคหรือลูกค้าในธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจร้านอาหารจะเป็นตัวขับเคลื่อนของซัพพลายเชน โดยผู้เล่นในซัพพลายเชนจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสม สอดคล้องและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของลูกค้า โดยระดับของความเร็วของปัจจัยดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการปรับเปลี่ยนของพฤติกรรมของลูกค้า อาทิ โควิด-19 เป็นต้น จะมีความเร็วสูงมากที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือลูกค้า รองลงมาจะเป็นการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ (Disruptive) อาทิ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือด้านการขนส่ง เป็นต้น

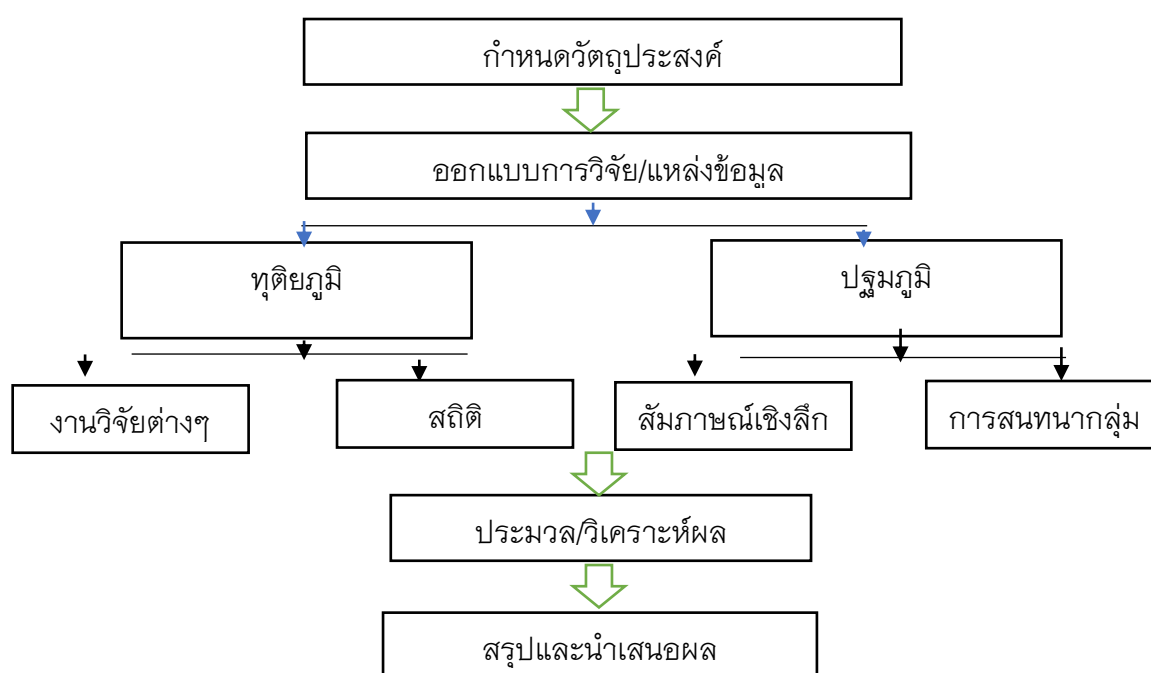
ในธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจร้านอาหาร ผู้ผลิตจะเป็นผู้เล่นรายแรกที่จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการผลิตเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าของตนเอง โดยในอดีต ลูกค้าอาจมีความต้องการของปริมาณครั้งละมาก ๆ เพื่อลดต้นทุนค่าขนส่ง การสั่งซื้อของเป็นแบบบักเก็ต แต่ในปัจจุบันลูกค้าจะมีความต้องการที่ซับซ้อน อาทิ รวดเร็ว ปลอดภัย จำนวนน้อยขึ้น เป็นต้น ทำให้ผู้ผลิตจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการผลิต จาก Mass Production มาเป็น Small Scale Production หรือ Flexible Production ผลที่ตามมาคือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต่าง ๆ อาทิ ขนส่ง คลังสินค้า จัดซื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้เล่นในซัพพลายเชนก็มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการไปตามพลวัตของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ อาทิ ฝ่ายขนส่งจะต้องวางแผนมากขึ้นสำหรับการขนส่งในปริมาณที่น้อยแต่ความถี่มากขึ้น การขนส่งในช่วงเวลาเคอร์ฟิวหรือการจำกัดเวลาในการวิ่งเข้าในเขตเมือง หรือการบริหารสินค้าคงคลัง ซึ่งจะต้องมีสต็อกน้อยที่สุดแต่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา หรือแม้แต่ฝ่ายจัดซื้อจะต้องมีการบริหารการจัดซื้อที่ไม่ต้องซื้อคราวละมาก ๆ แต่เป็นการจัดซื้อแบบ Fulfilment คือ ออกใบสั่งซื้อครั้งเดียวแต่ใช้การเติมเต็ม หรือกิจกรรมคลังสินค้า ซึ่งจะต้องบริหารสต็อกให้สอดคล้องกับรูปแบบของธุรกิจที่เปลี่ยนไป เป็นต้น

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ได้มีการกำหนดแนวทางวิจัยคือมีการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดคำถามสำหรับการวิจัย การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงานและการนำเสนอ และกำหนดข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจร้านอาหาร โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกระดับผู้บริหารธุรกิจละ 4 บริษัทและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธุรกิจ



ละ 4 บริษัท รวมทั้งได้จัดระดมความคิดเห็นหรือการสนทนากลุ่ม (focus group) ธุรกิจละ 1 ครั้งๆละ 5 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (focus group) 15 คนและทำการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 บริษัท ในการคัดเลือกตัวอย่างจะใช้เป็นตัวแทนของประชากรในธุรกิจกรณีศึกษา (Sekaran, 1992) โดยผลการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (focus group) จะถูกนำมาสังเคราะห์เพื่อเขียนเป็นกรณีศึกษาต่อไป



ภาพที่ 8 แนวทางการศึกษาและกระบวนการวิจัย

ภาพที่ 8 แสดงแนวทางการศึกษาและกระบวนการวิจัย โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดโจทย์วิจัยและตั้งวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นได้ทำการออกแบบการวิจัยโดยทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูลทฤษฎี อาทิ บทความทางวิชาการและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจในการกรณีศึกษา ได้แก่ ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจร้านอาหาร ทั้งก่อนและภายหลังการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของอย่างรวดเร็วของโควิด-19 เพื่อให้ทราบแนวโน้มและรูปแบบของพฤติกรรมผู้บริโภคหรือการใช้บริการของลูกค้าก่อนและหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกและนำมาใช้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นแบบจำลองธุรกิจได้ การศึกษาครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลโดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกกลุ่มธุรกิจที่คาดว่าจะได้รับ



ผลกระทบโดยตรงต่อสถานการณ์โควิด-19 ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างของธุรกิจกรณีศึกษาทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการธุรกิจละ 4 คน ประกอบด้วย ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน และได้มีการจัดโฟกัสกรุปธุรกิจต่าง ๆ ประกอบด้วย ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมธุรกิจละ 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 15 คน โดยมีประเด็นคำถามที่จะเข้าใจรูปแบบการดำเนินธุรกิจก่อนและหลังการระบาดของโควิด-19 ผลกระทบและแนวโน้มของธุรกิจทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ แนวทางหรือมาตรการในการปรับตัวด้านโลจิสติกส์

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ โดยเครื่องมือที่ใช้มีการสร้างกรอบในการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์และประเด็นการโฟกัสกรุป โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันคิดเชิงวิเคราะห์ถึงแนวโน้มของธุรกิจและแนวทางการปรับตัวและตอบสนองต่อพลวัตทางธุรกิจ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบในอนาคตและการบริหารความเสี่ยงในแต่ละธุรกิจ หลังจากนั้นได้นำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์แนวโน้มของแบบจำลองหรือโมเดลธุรกิจของแต่ละธุรกิจ โดยมีการนำเสนอในรูปแบบของกรณีศึกษาเพื่อให้เข้าใจรูปแบบและแนวโน้มด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่เปลี่ยนแปลงไปของธุรกิจกรณีศึกษาในเชิงลึก โดยตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ส่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และแก้ไขตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง และเมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้ทำการตรวจสอบด้วยวิธีการสามเส้า (Triangulation) โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่มาต่าง ๆ กัน จากการวิเคราะห์เนื้อหาสัมภาษณ์เชิงลึก และจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายสภาพการณ์หลาย ๆ ช่วงเวลาและมิติที่ต่างกัน

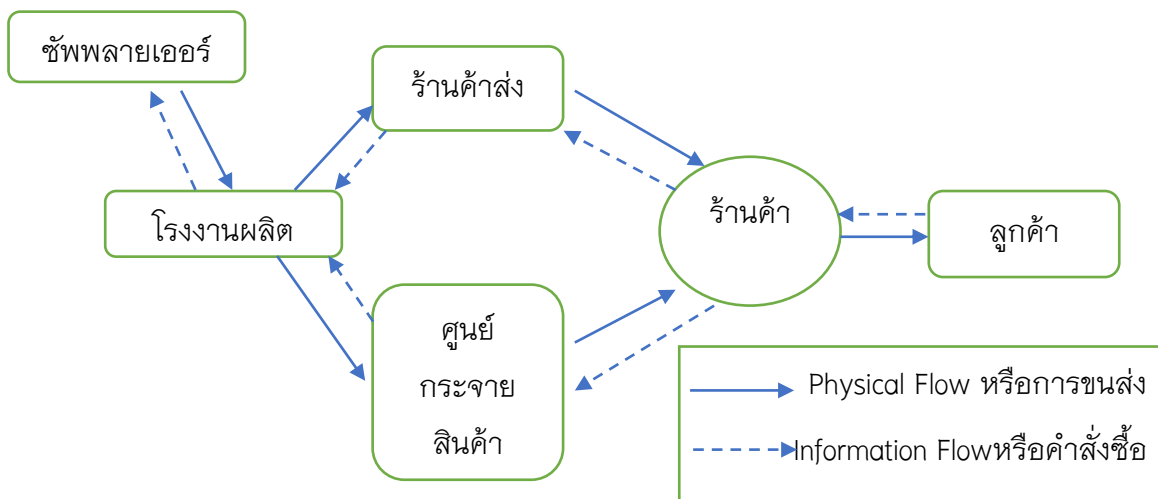
ผลการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในธุรกิจโลจิสติกส์ในช่วงเวลาของการระบาดและภายหลังการระบาดของโควิด-19 ใน 3 ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงและเชิงประจักษ์ ได้แก่ ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งหลายธุรกิจก็มีการปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว แต่บางอุตสาหกรรม ขาดความสามารถในการปรับตัวและไม่สามารถตอบสนองต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อพิจารณาหลักการจัดการโลจิสติกส์ซึ่งจะเน้นในเรื่องการส่งหรือการไหล (Flow) ของข้อมูลสารสนเทศ อาทิ คำสั่งซื้อ การโต้ตอบทางไลน์หรืออีเมลหรือการโอนเงิน ซึ่งจะส่งผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(IT) และการส่งหรือการไหลของสินค้า ซึ่งรูปแบบการส่งสินค้าอาจจะเป็นแบบแพคเกจหรือการส่งปริมาณมาก และการส่งจำนวนน้อยขึ้นหรือปริมาณไม่มาก ซึ่งรูปแบบการขนส่งจึงขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้าและความเร่งด่วนในการส่งมอบสินค้า โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจร้านอาหารจะมีขั้นตอนและระบบโลจิสติกส์ดังนี้

กรณีศึกษาธุรกิจออนไลน์

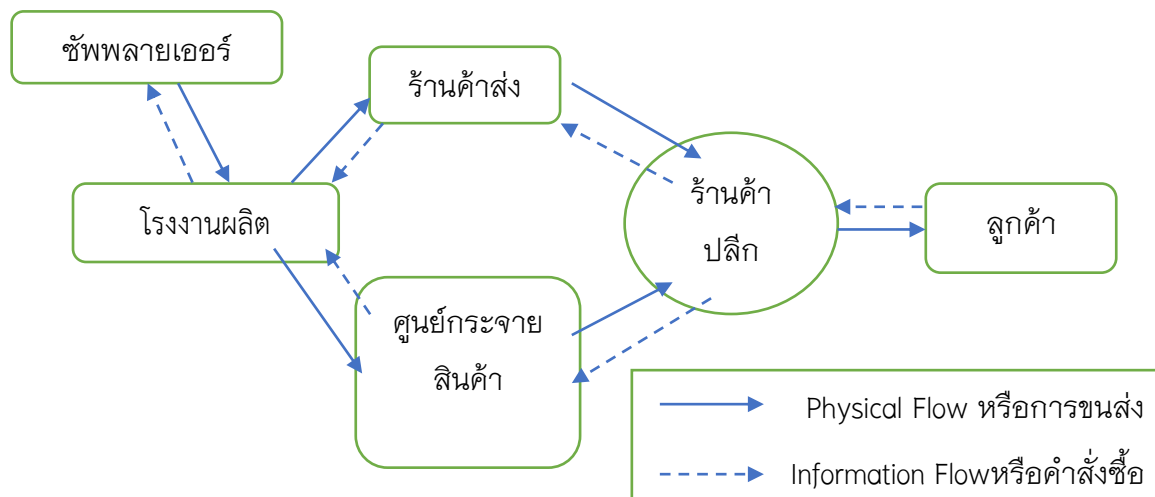
ผู้ประกอบการหลายรายพยายามปรับตัวให้อยู่รอดได้ในสถานการณ์ดังกล่าว การเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ อาทิ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง อุปกรณ์ใช้สอยในบ้านหรือสำนักงาน เป็นต้น ผ่านทางระบบออนไลน์หรือผ่าน Social Media อาทิ Facebook Instagram หรือ Line เป็นต้น โดยมีบริการจัดส่งสินค้าจากทางร้าน ผ่านระบบขนส่งของ Kerry Express หรือ Grab กลายเป็นหนึ่งในทางรอดที่มองเห็น แต่เพียงแต่การขนส่งสินค้าหรือการรับคำสั่งซื้อผ่านทางระบบออนไลน์ อาจจะไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในอนาคต การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการโลจิสติกส์ที่ครบวงจร กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องพิจารณา



ภาพที่ 9 แบบจำลองการซื้อสินค้าแบบดั้งเดิม

ภาพที่ 9 แสดงแบบจำลองการซื้อสินค้าต่าง ๆ อาทิ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง อุปกรณ์ใช้สอยในบ้านหรือสำนักงานแบบดั้งเดิมก่อนการแพร่ระบาดของรวดเร็วของเชื้อโควิด-19 โดยโมเดลหรือแบบจำลองการซื้อสินค้านี้จะเริ่มต้นโดยลูกค้าจะเข้าไปซื้อสินค้าต่าง ๆ ตามร้านค้า ไม่ว่าจะเป็นร้านที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือตั้งอยู่ทั่วไป เมื่อสินค้าหมดหรือลดน้อยลง ร้านค้าก็จะสั่งซื้อใหม่หรือสั่งซื้อเพิ่มเติมจากร้านค้าส่ง (Wholesaler) หรืออาจจะสั่งซื้อจากศูนย์กระจายสินค้า (Distribution

หนึ่งในธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง อาทิ ร้านค้าปลีกหรือร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trades) หรือร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ เป็นต้น จากภาวะความหวาดกลัวการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 รวมทั้งการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ที่ให้ร้านค้าจะต้องมีการบันทึกชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ตรวจวัดอุณหภูมิ เป็นต้น ทำให้พฤติกรรมการเข้าใช้บริการของร้านค้าต่าง ๆ มีอัตราการขยายตัวที่ลดลง ร้านสะดวกซื้อหรือร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มยอดขายและคงความสามารถในการแข่งขันของตนเอง โดยใช้ระบบ e-Fulfillment Center ซึ่งลูกค้าสามารถโทรศัพท์ สั่งของหรือสั่งจากไลน์หรือจากเว็บไซต์ของศูนย์เติมเต็มสินค้าและศูนย์ดังกล่าวจะส่งข้อมูลคำสั่งซื้อไปยังเครือข่ายร้านค้าที่อยู่ใกล้ลูกค้ามากที่สุด จากนั้นทางร้านก็จะใช้ระบบขนส่งทางมอเตอร์ไซด์หรือรถยนต์ไปส่งให้ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด โดยอาจจะมีการชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบ True Money Wallet ผ่านบัตรเครดิตและชำระเงินปลายทางแล้วแต่กรณี



ภาพที่ 10 แบบจำลองธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม

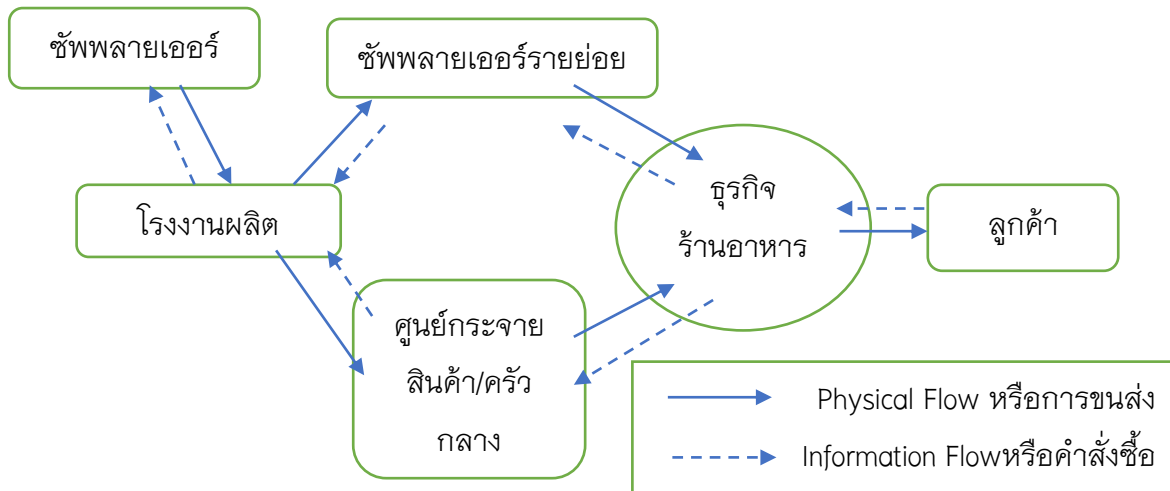


ภาพที่ 10 แสดงแบบจำลองธุรกิจค้าปลีก อาทิ 7-11 Family mart เป็นต้น แบบดั้งเดิมก่อนการแพร่ระบาดของรวดเร็วของเชื้อโควิด-19 โดยโมเดลหรือแบบจำลองธุรกิจค้าปลีกดังกล่าว จะเริ่มต้นโดยลูกค้าจะเข้าไปซื้อสินค้าต่าง ๆ ตามร้านค้าปลีก (Modern Trades) โดยเมื่อสินค้าหมดหรือลดน้อยลง ร้านค้าปลีกก็จะสั่งซื้อใหม่หรือสั่งซื้อเพิ่มเติมจากร้านค้าส่ง (Wholesaler) หรืออาจจะสั่งเพิ่มจากศูนย์กระจายสินค้า Distribution Center : (DC) ภายหลังจากที่ทำการสั่งซื้อแล้ว ทั้งร้านค้าหรือศูนย์กระจายสินค้าจะดำเนินการจัดส่งสินค้าไปเติมเต็มที่ร้านค้า อย่างไรก็ตาม เมื่อปริมาณสินค้าหรือสต็อกลดลง ร้านค้าส่งหรือศูนย์กระจายสินค้าก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อส่งสินค้าไปยังโรงงานผลิตซึ่งจะทำการจัดส่งสินค้าเพื่อเติมเต็มออเดอร์เหล่านั้น สุดท้ายเมื่อปริมาณสินค้าของโรงงานผลิตลดลงหรือหมด โรงงานผลิตก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์และซัพพลายเออร์ก็จะทำการจัดส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผลิตเพื่อดำเนินการผลิตสินค้าต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า แบบจำลองดังกล่าวจะคล้ายคลึงกับแบบจำลองของธุรกิจออนไลน์ แต่จะมีรูปแบบของสินค้าที่แตกต่างกัน เนื่องจากสินค้าของร้านค้าปลีกเป็นสินค้าที่หมุนเวียนเร็ว มีวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์สั้นหรือมีการเน่าเสียง่าย โดยการส่งคำสั่งซื้อหรือการไหลของข้อมูลของลูกค้าไปยังร้านค้าและร้านค้าส่งไปยังร้านค้าส่งหรือศูนย์กระจายสินค้าและส่งต่อไปยังโรงงานผลิต รวมไปถึงซัพพลายเออร์ ในแบบดั้งเดิมนี้ ข้อมูลของแต่ละผู้เล่นจะมีความซับซ้อนและผันผวนเนื่องจากผ่านผู้เล่นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้การบริหารข้อมูลดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรลดความซับซ้อนและความยาวของการส่งข้อมูลให้สั้นลง ขณะที่การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าหรือผู้เล่นในแต่ละระดับ มีความซับซ้อนและซ้ำซ้อน ทำให้มีประเด็นปัญหาในการเรื่องการบริหารต้นทุนและเวลา รวมทั้งการเพิ่มคุณค่าในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าในแต่ละระดับ

กรณีศึกษาธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคาร

ธุรกิจร้านอาหารเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการออก พ.ร.ก.การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ธุรกิจร้านอาหารทั้งหมดไม่สามารถประกอบการและให้บริการแก่ลูกค้าได้ตลอดหลายเดือนที่ผ่านมา ทำให้ผู้ประกอบการหลายรายมีการปรับตัวและสร้างโมเดลธุรกิจใหม่เพื่อความอยู่รอดของตนเองขึ้นมา โดยโมเดลธุรกิจดังกล่าวจะส่งผลกระทบให้การบริหารการขนส่งและโลจิสติกส์ของธุรกิจดังกล่าวต้องเปลี่ยนแปลงไป



ภาพที่ 11 แบบจำลองธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารแบบดั้งเดิม

ภาพที่ 11 แสดงแบบจำลองธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารแบบดั้งเดิม อาทิ ร้านเอ็มเคสุกี้ ร้านอาหารจานด่วน ร้านอาหารตามสั่ง เป็นต้น โดยโมเดลหรือแบบจำลองธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารดังกล่าว จะเริ่มต้นโดยลูกค้าจะเข้าไปรับประทานอาหารในร้านอาหารหรือภัตตาคาร ไม่ว่าจะเป็นร้านที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือตั้งอยู่ทั่วไป เมื่อวัตถุดิบ อาทิ เนื้อสัตว์ ผักหรือเครื่องเทศ เป็นต้น หหมดหรือลดน้อยลง ธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารก็จะสั่งซื้อใหม่หรือสั่งซื้อเพิ่มเติมจากร้านค้าส่ง (Wholesaler) หรืออาจจะสั่งซื้อจากศูนย์กระจายสินค้า (DC) หรือถ้าเป็นร้านเอ็มเคสุกี้ จะเรียกว่าครัวกลาง โดยภายหลังจากที่ทำการสั่งซื้อแล้ว ทั้งร้านค้าส่งหรือศูนย์กระจายสินค้าจะดำเนินการจัดส่งสินค้าไปเติมเต็มที่ธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคาร อย่างไรก็ตาม เมื่อปริมาณสินค้าหรือสต็อกลดลง ร้านค้าส่งหรือศูนย์กระจายสินค้าก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อส่งสินค้าไปยังโรงงานผลิตและโรงงานผลิตก็จะทำการจัดส่งสินค้าเพื่อเติมเต็มออเดอร์เหล่านั้น สุดท้ายเมื่อปริมาณสินค้าของโรงงานผลิตลดลง โรงงานผลิตก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์ และซัพพลายเออร์ก็จะทำการจัดส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผลิตเพื่อดำเนินการผลิตสินค้าต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า การส่งคำสั่งซื้อหรือการไหลของข้อมูลของลูกค้าไปยังร้านค้าและร้านค้าส่งไปยังร้านค้าส่งหรือศูนย์กระจายสินค้าและส่งต่อไปยังโรงงานผลิต รวมไปถึงซัพพลายเออร์ ข้อมูลของแต่ละผู้เล่นจะมีความซับซ้อนและผันผวนเนื่องจากผ่านผู้เล่นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้การบริหารข้อมูลดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรลดความซ้ำซ้อนและความยาวของการส่งข้อมูลให้สั้นลง ขณะที่การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าหรือผู้เล่นในแต่ละระดับ มีความซับซ้อนและซ้ำซ้อน ทำให้มีประเด็น



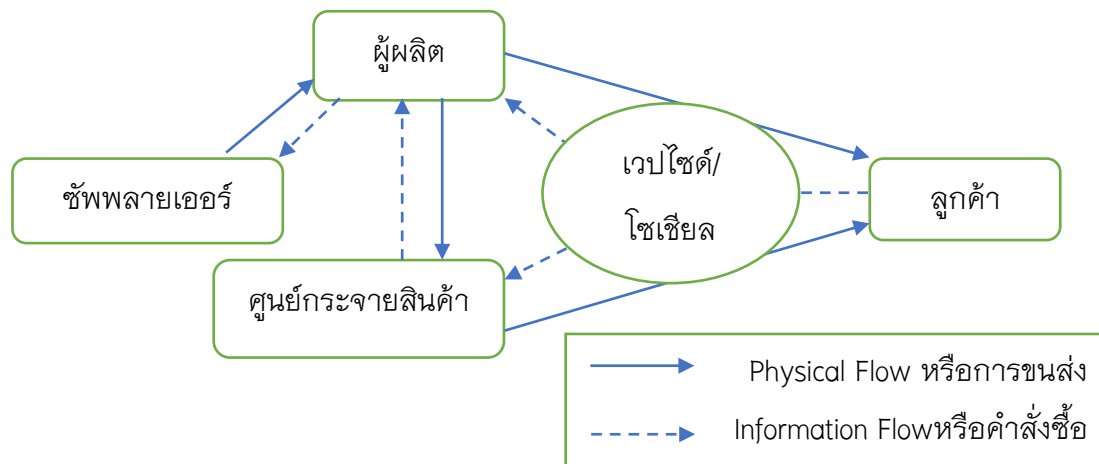
ปัญหาในการเรื่องการบริหารต้นทุนและเวลา รวมทั้งการเพิ่มคุณค่าในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าในแต่ละระดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของธุรกิจเติบโตอย่างช้า ๆ ขณะที่ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องก็จำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจของตนในระยะสั้นและระยะยาว มีการเรียนรู้และสร้างความระมัดระวังตัวถึงผลกระทบดังกล่าวทั้งองค์กร สร้างวัฒนธรรมที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง อบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่หลากหลายและมีความเชี่ยวชาญเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำเอาเทคโนโลยีร่วมสมัยมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการขนส่งและโลจิสติกส์ขององค์กรเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและทำให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน ภายหลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ขณะที่ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการอุปโภคบริโภคภายในประเทศ ได้ปรับโมเดลธุรกิจจาก Offline สู่ Online อย่างรวดเร็ว บนแพลตฟอร์ม 'E-Commerce' และส่งผลต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์เห็นถึงโอกาสของการปรับโมเดลธุรกิจสู่ B2C (Business to Customer) ที่มีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงนี้ และกลายเป็น 'New normal' ในธุรกิจโลจิสติกส์ เนื่องจากการมีร้านค้าเพื่อให้บริการอาจถูกลดทอนความสำคัญลง ทั้งนี้ การปรับโมเดลให้บริการโลจิสติกส์สู่ B2C จำเป็นต้องใช้การลงทุนด้าน Network ค่อนข้างสูงและต้องอาศัยระยะเวลาดำเนินการ จึงเชื่อว่าจะมีผู้ประกอบการไม่กี่รายที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และจะเป็นตัวชี้วัดของการอยู่รอดของผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ โดยผู้ประกอบการที่มีบริการหลากหลายจะมีความได้เปรียบเทียบคู่แข่ง

กรณีศึกษาธุรกิจออนไลน์ภายหลังโควิด-19

โมเดลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการส่งคำสั่งซื้อหรือการไหลของข้อมูลของลูกค้าไปยังร้านค้า และร้านค้าส่งไปยังร้านค้าส่งหรือศูนย์กระจายสินค้าและส่งต่อไปยังโรงงานผลิต รวมไปถึงซัพพลายเออร์ ข้อมูลของแต่ละผู้เล่นจะมีความซับซ้อนและผันผวนเนื่องจากผ่านผู้เล่นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้การบริหารข้อมูลดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรลดความซ้ำซ้อนและความยาวของการส่งข้อมูลให้สั้นลง ขณะที่การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าหรือผู้เล่นในแต่ละระดับ มีความซับซ้อนและซ้ำซ้อน ทำให้มีประเด็นปัญหาในการเรื่องการบริหารต้นทุนและเวลา รวมทั้งการเพิ่มคุณค่าในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าในแต่ละระดับ



ภาพที่ 12 แบบจำลองการซื้อขายสินค้าออนไลน์ภายหลังโควิด-19

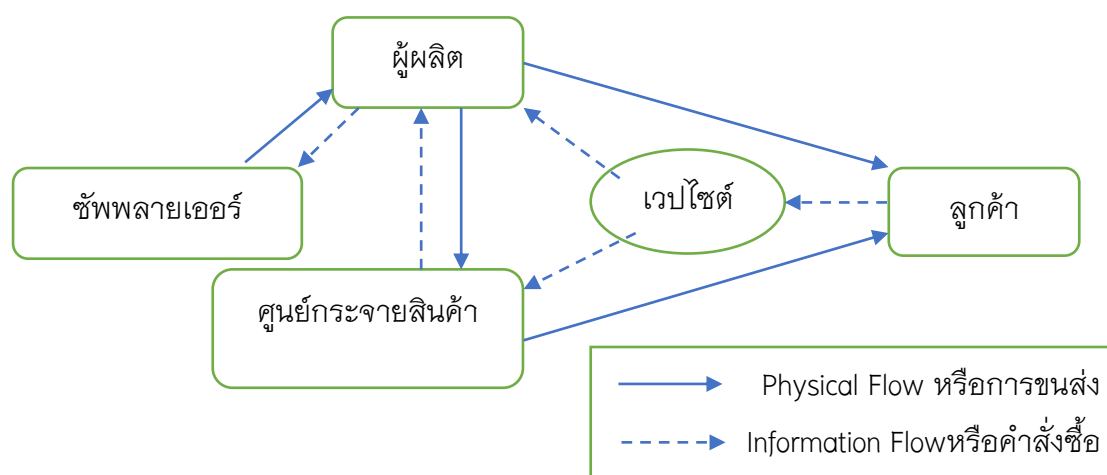
ภาพที่ 12 แสดงแบบจำลองการซื้อขายสินค้าออนไลน์ภายหลังโควิด-19 โดยผลการศึกษา พบว่า หลังการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของเชื้อโควิด-19 ทำให้ประชาชนทั่วไปเกิดความหวาดกลัวจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ประกอบกับรัฐบาลไทยได้ประกาศบังคับใช้พระราชกำหนดสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีมาตรการขอความร่วมมือและบังคับประชาชนในมิติต่าง ๆ ทำให้พฤติกรรมและรูปแบบการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการของประชาชนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไป ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้เล่นต่าง ๆ ในซัพพลายเชน ทั้งนี้ ความปกติรูปแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติแบบใหม่ภายหลังโรคโควิด-19 นั้น จะทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคและการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนจะเปลี่ยนไปหลังจากโรคระบาดผ่านพ้นไป ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบของการผลิตสินค้าและบริการ และส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนโดยรวม

โมเดลของธุรกิจการสั่งซื้อสินค้าแบบออนไลน์จะได้รับความนิยมขึ้นมาทดแทนการซื้อขายรูปแบบเดิม โดยจะเริ่มต้นโดยลูกค้าจะสืบค้นรายงานสินค้าและสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์หรือสื่อ Social Media อาทิ Line Facebook หรือ Instagram เป็นต้น เข้าไปซื้อสินค้าต่าง ๆ หลังจากนั้นจะมีการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์ บัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตบิต จากนั้นคำสั่งซื้อจะถูกส่งต่อไปยังผู้ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้า หลังจากการประมวลคำสั่งซื้อแล้ว ผู้ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้าจะส่งสินค้าไปยังลูกค้าโดยตรง โดยไม่ต้องส่งกลับมาที่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ ในกรณีที่ปริมาณสินค้าของศูนย์กระจายสินค้าหมดหรือลดลง ศูนย์กระจายสินค้าก็จะส่งข้อมูลปริมาณสต็อกแจ้งไปยังผู้ผลิตเพื่อทำการเติมเต็มต่อไป ทั้งนี้ ถ้าผู้ผลิตมีความต้องการวัตถุดิบ

เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเพิ่มเติม ก็จะวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบไปยังซัพพลายเออร์ ซึ่งหลังจากได้รับคำสั่งซื้อแล้ว ซัพพลายเออร์จะทำการส่งมอบวัตถุดิบไปยังผู้ผลิตต่อไป

ภายใต้โมเดลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการส่งคำสั่งซื้อหรือการไหลของข้อมูลของลูกค้าไปยังไปยังเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย หลังจากนั้น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียจะประมวลผลและส่งคำสั่งซื้อออนไลน์ไปยังผู้ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้าโดยตรงซึ่งจะทำการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าโดยตรง ผลจากโมเดลใหม่นี้ จะทำให้ลดเวลาในการส่งมอบ ลดความซับซ้อนและซับซ้อนของผู้เล่นในซัพพลายเชน โดยเฉพาะจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินการโดยรวมลง การส่งข้อมูลจากลูกค้านี้ ผู้เล่นในซัพพลายเชนจะได้รับข้อมูลคำสั่งซื้อในเวลาเดียวกันแบบ (Real Time) ซึ่งจะลดความผันผวนของข้อมูล และการลดผู้เล่นในซัพพลายเชนลงโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ลดความซับซ้อนของซัพพลายเชนลงอีกด้วย สุดท้ายเมื่อปริมาณสินค้าของผู้ผลิตลดลง ผู้ผลิตก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์และซัพพลายเออร์ก็จะทำการจัดส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผลิตเพื่อดำเนินการผลิตสินค้าต่อไป ข้อสังเกตของโมเดลธุรกิจแบบใหม่นี้ จะมีรูปแบบการจัดส่งปริมาณไม่มากหรือมีจำนวนชิ้นน้อย ซึ่งต้องการรูปแบบการขนส่งที่รวดเร็ว ยืดหยุ่นและต้นทุนที่ต่ำ โดยรูปแบบใหม่ที่มีการนำมาใช้จะทำให้มีการบริหารต้นทุนและเวลาได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มคุณค่าในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกภายหลังการระบาดของโควิด-19



ภาพที่ 13 แบบจำลองธุรกิจค้าปลีกภายหลังโรคโควิด-19

ภาพที่ 13 แสดงแบบจำลองธุรกิจค้าปลีกภายหลังโรคโควิด-19 โดยผลการศึกษา พบว่า หลังการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของเชื้อไวรัส โควิด-19 เป็นผลให้ประชาชนทั่วไปเกิดความหวาดกลัว



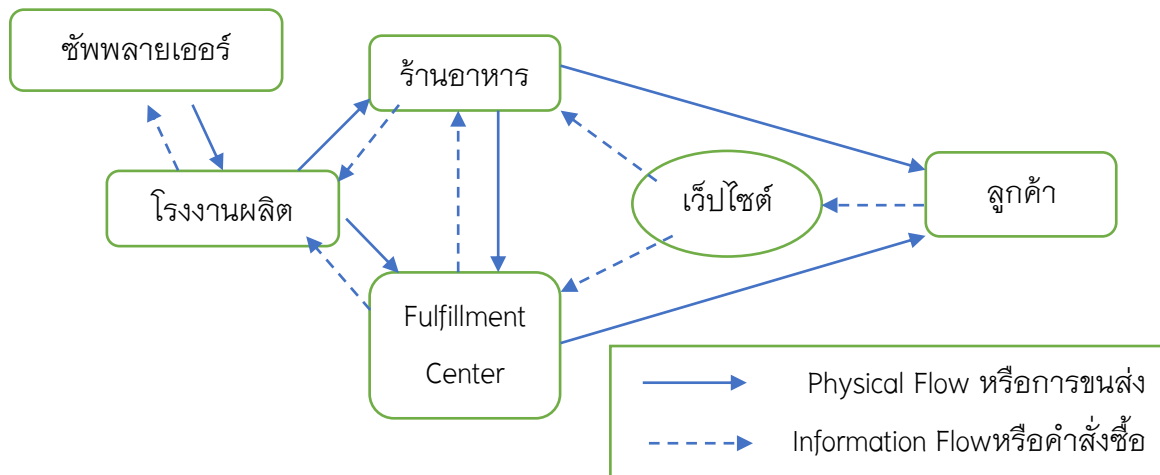
ประกอบกับรัฐบาลไทยได้ประกาศบังคับใช้พระราชกำหนดสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยพบว่ารูปแบบการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการของประชาชนไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงไป แต่พฤติกรรมของลูกค้าได้ปรับเปลี่ยนไป ทั้งนี้ ความปกติรูปแบบใหม่หรือวิถีชีวิตปกติแบบใหม่ (New Normal) ภายหลังจากโรคอุบัติใหม่ โควิด-19 นั้นจะทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคและการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนได้ปรับเปลี่ยนไป โดยลดการสัมผัสกันโดยตรง สะดวก รวดเร็วซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้เล่นต่าง ๆ ในซัพพลายเชนที่จะต้องมีการปรับตัว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบของการผลิตสินค้าและบริการ และส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนโดยรวม

แบบจำลองหรือโมเดลของธุรกิจค้าปลีกจะคล้ายกับธุรกิจการสั่งซื้อสินค้าแบบออนไลน์ แต่จะเหมาะสำหรับประเภทของสินค้าที่ประยุกต์ใช้ โดยโมเดลจะได้รับความนิยมขึ้นมาทดแทนการซื้อสินค้าปลีกรูปแบบเดิม โดยจะเริ่มต้นโดยลูกค้าจะสืบค้นรายงานสินค้าและสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย อาทิ Line Facebook หรือ Instagram เป็นต้นเข้าไปซื้อสินค้าต่าง ๆ หลังจากนั้นจะมีการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์ บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต จากนั้นคำสั่งซื้อจะถูกส่งต่อไปยังผู้ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้า หลังจากการประมวลคำสั่งซื้อแล้ว ศูนย์กระจายสินค้าซึ่งเป็นจุดรวบรวมสินค้าเพื่อกระจายให้ร้านค้าปลีกแต่ละสาขาจะทำการส่งสินค้าไปยังลูกค้าโดยตรง โดยไม่ต้องส่งกลับไปที่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ ในกรณีที่ปริมาณสินค้าของศูนย์กระจายสินค้าหมดหรือลดลง ศูนย์กระจายสินค้าก็จะส่งข้อมูลปริมาณสต็อกแจ้งไปยังผู้ผลิตเพื่อทำการเติมเต็มต่อไป ทั้งนี้ ถ้าผู้ผลิตมีความต้องการวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเพิ่มเติม ก็จะวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบไปยังซัพพลายเออร์ ซึ่งหลังจากได้รับคำสั่งซื้อแล้ว ซัพพลายเออร์จะทำการส่งมอบวัตถุดิบไปยังผู้ผลิตต่อไป

ภายใต้แบบจำลองดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการส่งคำสั่งซื้อหรือการไหลของข้อมูลของลูกค้าไปยังไปยังเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย หลังจากนั้น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียจะประมวลผลและส่งคำสั่งซื้อออนไลน์ไปยังผู้ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้าหรือผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยตรงซึ่งจะทำการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าโดยตรง ผลจากโมเดลใหม่นี้ จะทำให้ลดเวลาในการส่งมอบ ลดความซ้ำซ้อนและซับซ้อนของผู้เล่นในซัพพลายเชน โดยเฉพาะจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินการโดยรวมลง การส่งข้อมูลจากลูกค้านี้ ผู้เล่นในซัพพลายเชนจะได้รับข้อมูลคำสั่งซื้อในเวลาเดียวกันแบบ Real Time ซึ่งจะลดความผันผวนของข้อมูล และการลดผู้เล่นในซัพพลายเชนลงโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ลดความซับซ้อนของซัพพลายเชนลงอีกด้วย สุดท้ายเมื่อปริมาณสินค้าของผู้ผลิตลดลง ผู้ผลิตก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์และซัพพลายเออร์ก็จะทำการจัดส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผลิตเพื่อดำเนินการผลิตสินค้าต่อไป ข้อสังเกตของโมเดลธุรกิจแบบใหม่นี้ จะมีรูปแบบการจัดส่ง

ปริมาณไม่มากหรือมีจำนวนชิ้นน้อย ซึ่งต้องการรูปแบบการขนส่งที่รวดเร็ว ยืดหยุ่นและต้นทุนที่ต่ำ โดยรูปแบบใหม่ที่มีการนำมาใช้จะทำให้มีการบริหารต้นทุนและเวลาได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มคุณค่าในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีศึกษาธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารภายหลังการระบาดโรคโควิด-19



ภาพที่ 14 แบบจำลองธุรกิจร้านอาหารภายหลังโรคโควิด-19

ภาพที่ 14 แสดงแบบจำลองธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารภายหลังโรคโควิด-19 โดยพบว่า หลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ประกอบกับรัฐบาลไทยได้ประกาศบังคับใช้ พ.ร.ก.สถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้พฤติกรรมและรูปแบบการรับประทานอาหารตามธุรกิจร้านอาหารหรือภัตตาคารเปลี่ยนไปซึ่งจะส่งผลต่อรูปแบบของการผลิตสินค้าและบริการ และส่งผลต่อการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนโดยรวม โดยพบว่าโมเดลของธุรกิจการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์หรือแบบดีลิเวอรี (Food Delivery) จะได้รับความนิยมขึ้น โดยจะเริ่มต้นโดยลูกค้าจะสืบค้นรายการสินค้าและสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์หรือสื่อโซเชียลมีเดีย อาทิ Line Facebook และ Instagram เป็นต้น เข้าไปซื้อสินค้าต่าง ๆ หลังจากนั้นจะมีการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์ บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตหรือชำระด้วยเงินสด จากนั้นคำสั่งซื้อจะถูกส่งต่อไปยังร้านอาหารหรือ Fulfillment Center (FC) ซึ่งจะกระจายคำสั่งซื้อไปยังสาขาที่ใกล้ลูกค้ามากที่สุด หลังจากการประมวลคำสั่งซื้อแล้วร้านอาหารหรือ FC จะจัดส่งอาหารไปยังลูกค้าโดยตรง โดยไม่ต้องส่งกลับมาที่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ ทั้งนี้ถ้าผู้ผลิตมีความต้องการวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าเพิ่มเติม ก็จะสามารถสั่งซื้อวัตถุดิบ



ไปยังซัพพลายเออร์ ซึ่งหลังจากได้รับคำสั่งซื้อแล้ว ซัพพลายเออร์จะทำการส่งมอบวัตถุดิบไปยังผู้ผลิตต่อไป

ภายใต้โมเดลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการส่งคำสั่งซื้ออาหารหรือการไหลของข้อมูลของลูกค้าไปยังเว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย หลังจากนั้น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียจะประมวลผลและส่งคำสั่งซื้อออนไลน์ไปยังร้านอาหาร โดยตรงซึ่งจะทำการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าโดยตรง ผลจากโมเดลใหม่นี้ จะทำให้ลดเวลาในการส่งมอบ ลดความซับซ้อนและซับซ้อนของผู้เล่นในซัพพลายเชน โดยเฉพาะจะช่วยลดต้นทุนการดำเนินการโดยรวมลง การส่งข้อมูลจากลูกค้านี้ ผู้เล่นในซัพพลายเชนจะได้รับข้อมูลคำสั่งซื้อในเวลาเดียวกันแบบ Real Time ซึ่งจะลดความผันผวนของข้อมูล และการลดผู้เล่นในซัพพลายเชนลงโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ลดความซับซ้อนของซัพพลายเชนลงอีกด้วย สุดท้ายเมื่อปริมาณวัตถุดิบของผู้ผลิตลดลง ผู้ผลิตก็จะทำการวางออเดอร์เพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์ และซัพพลายเออร์ก็จะทำการจัดส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผลิตเพื่อดำเนินการผลิตสินค้าต่อไป ข้อสังเกตของโมเดลธุรกิจแบบใหม่นี้ จะมีรูปแบบการจัดส่งอาหารในปริมาณไม่มากหรือมีจำนวนน้อยรายการ ซึ่งต้องการรูปแบบการขนส่งที่รวดเร็ว ยืดหยุ่นและต้นทุนที่ต่ำ โดยรูปแบบใหม่ที่มีการนำมาใช้จะทำให้มีการบริหารต้นทุนและเวลาได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถเพิ่มคุณค่าในการส่งมอบอาหารให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมธุรกิจมีให้เห็นตั้งแต่ก่อนจะเกิดวิกฤติโควิด-19 และในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระบบธุรกิจค้าปลีกบางแห่งยังมีการเติบโต ในขณะที่บางแห่งต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอด ในสถานการณ์ปัจจุบันโควิด-19 ได้กระตุ้นให้แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของระบบธุรกิจเกิดเร็วขึ้นในการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบธุรกิจ ความสำคัญของจุดยืนขององค์กร การมุ่งเน้นในการลดต้นทุน และอำนาจที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค ซึ่งต้องเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมถึงหาวิธีการและลักษณะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าใหม่ ๆ มีจุดยืนที่ชัดเจนและโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ และลงทุนในแพลตฟอร์มที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ต่อระบบเศรษฐกิจ ทั้งในภาคการผลิตและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโมเดลธุรกิจกรณีศึกษา ขณะที่หลายธุรกิจที่ไม่มีการปรับตัวให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ธุรกิจและพฤติกรรมของลูกค้าจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้หรือขาดความสามารถในการแข่งขัน ปัจจัยที่สำคัญของการปรับตัวและตอบสนองต่อโมเดลธุรกิจแบบใหม่คือ



การรู้และเข้าใจพลวัตการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจของตน การตระหนักถึงผลกระทบของการปรับตัว และเปลี่ยนแปลง ความรู้และเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งนำสิ่งที่รู้นั้นไปปรับให้เหมาะสมกับ ธุรกิจ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีร่วมสมัย อาทิ อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย โดรน หุ่นยนต์ บิ๊กดาต้า และ ปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น ให้สอดคล้องกับธุรกิจของตน การปรับกระบวนการผลิตและโลจิสติกส์ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและผู้เล่นในซัพพลายเชนที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการนำ เทคนิคหรือกลยุทธ์ด้านการผลิตหรือด้านโลจิสติกส์ที่เหมาะสมมาปรับใช้กับธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาได้สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปของการให้บริการ โลจิสติกส์ในส่วนต่าง ๆ อาทิ ภาคขนส่งทางบกและทางอากาศ ภาคการจัดซื้อ ภาคการจัดส่ง การ บริหารสินค้าคงคลัง ระบบคลังสินค้าและการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้งในส่วนของภาคการขนส่ง ภาคการจัดส่งหรือคลังสินค้า รวมทั้งงานจัดซื้อจะต้องปรับตัว ไปตามรูปแบบพฤติกรรมของลูกค้าและพลวัตทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การดำเนินงานจะสะท้อน ให้เห็นถึงการคิดเชิงวิเคราะห์ในธุรกิจมากยิ่งขึ้น (Business analytic thinking) และมีการใช้เทคโนโลยี อัจฉริยะ (Smart technology) และระบบข้อมูลสารสนเทศอัจฉริยะ (Smart information) เพิ่มขึ้น ขณะที่ภาคแรงงานในภาคโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการหลังยุคโควิด-19 จะมีการปรับตัวโดยใช้แรงงาน น้อยลงแต่มีทักษะที่หลากหลายและความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น การให้บริการ โลจิสติกส์ภายในประเทศกับต่างประเทศจะแตกต่างกันโดยระบบโลจิสติกส์ในประเทศจะเป็นการขนส่ง หรือจัดส่งน้อยแต่เพิ่มความถี่ มุ่งเน้นการตอบสนองของลูกค้าแบบรายคน มากกว่าให้บริการแบบคราวละ มาก ๆ รูปแบบการสั่งซื้อจะเปลี่ยนจากการสั่งซื้อเป็นครั้ง ๆ หรือการวางออเดอร์ทีละครั้งมาเป็นการ เติมเต็มสินค้า (Replenishing) หรือสั่งครั้งเดียวแต่ทยอยมาเติมสินค้า โดยสต็อกยังอยู่ในความ รับผิดชอบของผู้ขายหรือซัพพลายเออร์ ขณะที่ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการสั่งซื้อสินค้า (Order processing) และความปลอดภัย (Security) รวมทั้งความสะดวก ง่ายในการใช้งานและเข้าถึงเว็บไซต์ (Accessibility) หรือศูนย์ข้อมูลสั่งซื้อเพื่อเติมเต็ม (e-Fulfillment Center) จะกลายเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ

ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มในการส่งข้อมูล (Information flow) ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย มีความซับซ้อนน้อยและมีต้นทุนที่ต่ำ และควรมีการ ส่งเสริมให้ธุรกิจกรณีศึกษาได้มีการปรับตัว โดยจัดให้มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งเพิ่ม ศักยภาพในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพลวัตที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยให้มีการใช้งานและเข้าถึงเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดย



สนับสนุนให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ และการพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีเฉพาะด้านเพื่อให้ภาคเอกชนได้เข้าไปใช้บริการในราคาที่ไม่สูง และจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกิจโดยไม่ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรการที่ไม่จำเป็นและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจกรณีศึกษาในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรที่เกี่ยวข้องในซัพพลายเชน อาทิ ผู้จัดส่งสินค้า ผู้ผลิต ศูนย์กระจายสินค้าหรือคลังสินค้า เป็นต้น เข้าใจในบริบทการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 และสามารถนำองค์ความรู้นี้ไปปรับและประยุกต์ใช้กับการองค์กรของตนเองในการรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศหรือคำสั่งซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความพยายามในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์กรต่าง ๆ โดยออกแบบระบบการจัดส่งและการกระจายสินค้าให้สั้น ยืดหยุ่นและตรงถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์ตลอดซัพพลายเชนลดต่ำลง อันจะช่วยผู้ประกอบการสามารถมีกำไรและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงบริบทการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในช่วงการระบาดของโควิด-19 และแนวทางการปรับตัวของภาคธุรกิจซึ่งได้ดำเนินการใน 3 ธุรกิจ โดยจะมุ่งเน้นการบริหารระบบโลจิสติกส์ซึ่งครอบคลุมการไหลของข้อมูลสารสนเทศ (Information flow) และการไหลของสินค้า (Physical flow) ซึ่งจะช่วยให้รู้และเข้าใจแนวทางการดำเนินงานและการปรับตัวของภาคเอกชนที่จะตอบสนองต่อการระบาดของโควิด-19 ดังนั้นการดำเนินการวิจัยในอนาคตจะมีสองประเด็นที่สำคัญโดยประการแรก ควรจะทำการวิจัยในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ ที่สำคัญ และประการที่สองคือ ควรนำเอางานวิจัยครั้งนี้ต่อยอดไปทำการสำรวจเชิงปริมาณหรือโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจทัศนคติหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินธุรกิจและแนวทางการปรับตัวของธุรกิจภายหลังการระบาดของโควิด-19 เพื่อจะทำให้เกิดภาพที่กว้างและลึกในการนำมาพัฒนาองค์ความรู้ในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในยุคหลังการระบาดของโควิด-19 ต่อไป



รายการอ้างอิง

- ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการวิจัยและวิชาการ. (2563). *จำนวนผู้โดยสารกับการใช้บริการขนส่งทางอากาศตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึงเดือนมีนาคม 2563*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์วิจัยธนาคารไทยพาณิชย์. (2563). *เชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus) หรือ โควิด-19 (COVID-19) กับผลกระทบทางเศรษฐกิจของไทย*. กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการวิจัยและวิชาการ. (2563). *ปริมาณผู้สัญจรโดยรถยนต์ส่วนบุคคลกับระบบขนส่งสาธารณะกับการเดินทางเข้า-ออกกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึงเดือนมีนาคม 2563*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการวิจัยและวิชาการ. (2563). *สถิติจำนวนผู้เดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึง 30 มีนาคม 2563*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2563). *การสรุปผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดอัตราการผลิตตัวการสั่งของออนไลน์และประเภทของสินค้าออนไลน์ ก่อน-หลังการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19*. สืบค้น 10 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.priceza.com>
- Alon, T., Doepke, M., Olmstead-Rumsey, J., & Tertilt, M. (2020). *The impact of the coronavirus pandemic on Gender Equality: Research-based policy analysis and commentary from leading economists*. New York. SAGE Preprint Community.
- Alon, T., Doepke, M., Olmstead-Rumsey, J., & Tertilt, M. (2020). *The Impact of COVID-19 on Gender Equality*. NBER Working Paper, 26914,1-37. Retrieved from <http://www.nber.org/papers/w26947>
- Baker, S.R., Farrokhnia, R.A., Meyer, S., Pagel, M., & Yannelis, C. (2020). *How Does Household Spending Respond to an Epidemic? Consumption During the 2020 COVID-19 Pandemic*. NBER Working Paper No. 26949.



- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, (2nd ed.) New York. Wiley Press.
- Tardivo, A., Martin, C.S., & Zanuy, A.C. (2020). *Covid-19 impact in Transport, an essay from the Railways' system research perspective*, New York. SAGE Preprint Community.