

# ถึงเวลาที่ธุรกิจเอสเอ็มอี (SMEs) ต้องเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันด้วยการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

ล



ถึงเวลาที่ธุรกิจเอสเอ็มอี (SMEs) ต้องเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันด้วยการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

บทความโดย คุณเกียรติชัย พิตรปรีชา, กรรมการผู้จัดการ ดีเอชแอล อีคอมเมิร์ซ ประเทศไทย

ในปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเร่งดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างทางเศรษฐกิจโดยการสนับสนุนธุรกิจในด้านต่างๆ ให้ปรับตัวมาเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้นตามนโยบาย “ดิจิทัล ไทยแลนด์” ของรัฐบาลเมื่อปีพ.ศ. 2559 นับว่าเป็นโอกาสสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มธุรกิจ SMEs ที่จะปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมศักยภาพด้วยการเพิ่มช่องทางการดำเนินธุรกิจในรูปแบบออนไลน์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล

จากการสำรวจพบว่า ตลาดอีคอมเมิร์ซในประเทศไทยมีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และคาดว่าจะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสูงถึง 22% ต่อเนื่องในแต่ละปี ดังนั้นการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดดของธุรกิจอีคอมเมิร์ซจะเป็นอีกหนึ่งโอกาสสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ไทยในการขยายเครือข่ายการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมทั้งในประเทศ และยังสามารถขยายธุรกิจสู่ตลาดอีคอมเมิร์ซระหว่างประเทศอีกด้วย

ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ประกอบการ SMEs ที่ดำเนินธุรกิจออนไลน์ และผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบออฟไลน์แล้วเพิ่มช่องทางธุรกิจในรูปแบบออนไลน์บน E-Commerce Platform เป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการ SMEs จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญต่างๆ สำหรับการดำเนินธุรกิจที่จะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เสริมจุดเด่น และสร้างความแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเลือกสรรผลิตภัณฑ์และสินค้าที่มีคุณภาพ การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับสินค้าและบริการ ความสามารถในการปรับตัวและการหาวิธีแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และที่สำคัญคือการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญ และเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถกำหนดความสำเร็จของธุรกิจอีคอมเมิร์ซได้อย่างมีนัยยะสำคัญ ในขณะที่ตลาดอีคอมเมิร์ซกำลังเจริญเติบโตในอัตราที่สูงขึ้น ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ทั้งในและต่างประเทศก็เร่ง

การขยายตัวอย่างรวดเร็วเช่นกันเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของผู้ประกอบการ SMEs ที่ดำเนินธุรกิจอีคอมเมิร์ซ โดยสังเกตได้จากการที่ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์หลายรายนำเสนอบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากความรวดเร็วในการให้บริการเพียงอย่างเดียว เช่น บริการรับสินค้าจากสถานประกอบการ บริการรับชำระเงินปลายทาง บริการรับส่งสินค้าที่จุดรับฝากสินค้า และบริการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น การเลือกใช้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน ให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละธุรกิจ และตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซสำหรับผู้ประกอบการ SMEs

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์หลายรายในปัจจุบันสามารถตอบโจทย์ด้านความเร็ว และความหลากหลายในการให้บริการได้ แต่สิ่งที่ยังคงเป็นปัญหาพื้นฐานสำหรับบริการด้านอีคอมเมิร์ซโลจิสติกส์คือเรื่องคุณภาพ และมาตรฐานในการให้บริการ เห็นได้จากการที่ผู้ประกอบการหลายรายประสบปัญหาเรื่องสภาพของสินค้าที่ไม่สมบูรณ์เมื่อไปถึงมือผู้รับ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อผู้ประกอบการ และนับว่าเป็นอุปสรรคสำคัญของการเจริญเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซหลายราย

ดังนั้นในฐานะผู้ประกอบการ SMEs ที่ดำเนินธุรกิจอีคอมเมิร์ซควรเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่เน้นทั้งบริการที่รวดเร็ว หลากหลาย และยังให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนในการส่งมอบสินค้าและบริการด้วยระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านบริการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงเวลาให้กับลูกค้า เสริมจุดเด่น และสร้างความแตกต่างในด้านบริการที่เหนือกว่า ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ