



Reverse Logistics

โลจิสติกส์ย้อนกลับ



ความหมายของโลจิสติกส์ย้อนกลับ

โลจิสติกส์ย้อนกลับ (REVERSE LOGISTICS) หมายถึง การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้าย้อนกลับโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมูลค่า ใช้ประโยชน์ในมูลค่าสินค้าที่ยังมีอยู่ หรือทำลายทิ้งอย่างเหมาะสม นอกจากนี้องค์การจะต้องดำเนินการด้วยความเต็มใจและจริงใจที่จะรับคืนสินค้าด้วยความรวดเร็วที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การ



REVERSE LOGISTICS

EXECUTIVE COUNCIL

สภาผู้บริหารโลจิสติกส์ย้อนกลับ

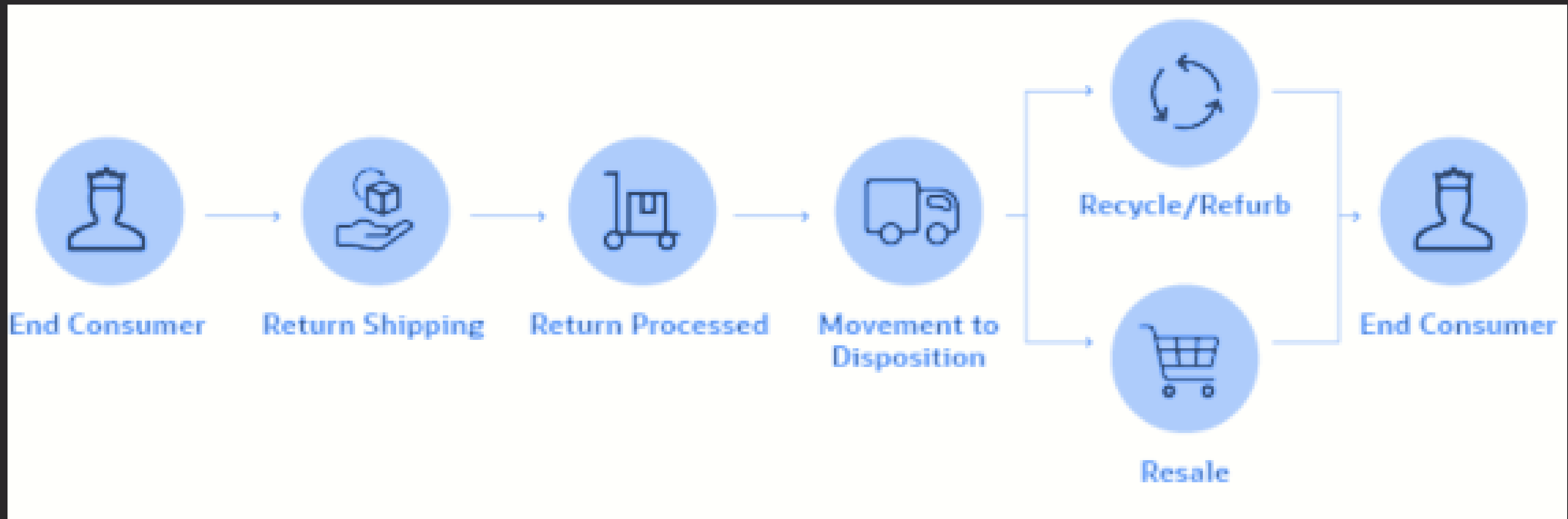
ได้ให้คำนิยามโลจิสติกส์ย้อนกลับไว้ดังนี้

“กระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมการไหลเวียนของวัตถุดิบ สินค้าคงคลังระหว่างกระบวนการ สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า จากจุดบริโภคไปยังจุดกำเนิดสินค้า เพื่อ วัตถุประสงค์ในการเรียกคืนมูลค่าหรือการกำจัดอย่างเหมาะสม”



โลจิสติกส์ย้อนกลับ จึงเป็นกระบวนการในการดึง
ผลิตภัณฑ์กลับจากผู้บริโภคปลายทางเพื่อนำกลับมา
สร้างมูลค่าใหม่หรือการกำจัดทิ้ง ซึ่งประกอบด้วย
*กิจกรรมการเรียกคืนสินค้า การตรวจสอบ การ
คัดเลือก การคัดแยก การปรับสภาพใหม่และ
การกระจายสินค้า ไปจนถึงการกำจัดอย่างถูกวิธี*

REVERSE LOGISTICS SUPPLY CHAIN



วัตถุประสงค์

การทำโลจิสติกส์ย้อนกลับ



เพื่อส่งคืนสินค้า

ในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าหรือสินค้าไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือสินค้าที่จะต้องส่งซ่อมที่โรงงาน



เพื่อเรียกคืนสินค้า

ในกรณีที่สินค้ามีปัญหาและทางผู้ผลิตเรียกสินค้าเหล่านั้นคืน

เพื่อรีไซเคิล



ในกรณีที่ต้องการนำสินค้าที่ใช้งานเรียบร้อยแล้วกลับเข้าสู่กระบวนการแยกวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น การแยกเหล็กหรือทองแดงจากมอเตอร์ที่เสียแล้วออกมาเพื่อนำกลับไปหลอมใช้ใหม่

เพื่อทำลาย



ในกรณีที่สินค้าที่หมดอายุการใช้งานจะต้องถูกทำลายอย่างถูกวิธี เพื่อลดมลภาวะที่จะเกิดตามมาเมื่อทำลายอย่างผิดวิธี

กิจกรรมที่อยู่ในโลจิสติกส์ย้อนกลับ REVERSE LOGISTICS

1. การรวบรวมสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมที่ทำการรวบรวมสินค้าจากผู้บริโภคจากที่ต่างๆ กลับมายังโรงงานที่ผลิตหรือศูนย์กระจายสินค้าเพื่อ
2. การตรวจสอบ คัดเลือกและการจัดประเภทของสินค้าที่จะต้องส่งกลับโรงงาน เป็นกิจกรรมที่ทำการคัดสินค้าแต่ละชิ้นว่าจะต้องดำเนินการดำเนินการต่อไปอย่างไร เช่น การแยกสินค้าเพื่อนำไปกำจัด
3. การนำสินค้าเข้าสู่กระบวนการที่ได้แยกประเภทเอาไว้แล้ว เช่น หากเป็นสินค้าที่จะต้องนำไปกำจัดก็จะนำสินค้าเข้าสู่กระบวนการกำจัดสินค้าซึ่งอาจจะต้องส่งไปโรงงานกำจัด
4. การนำกลับเข้าสู่กระบวนการกระจายสินค้า สินค้าบางประเภทที่เราแยกไว้เมื่อผ่านกระบวนการ เหล่านี้แล้วสามารถที่จะนำไปจำหน่ายได้อีกครั้งแต่จะขายในราคาที่ถูกลง ในขั้นตอนนี้ก็จะเป็นการนำสินค้าที่ผ่านกระบวนการแล้วกระจายไปจำหน่ายตามที่ต่างๆ อีกครั้ง

กลยุทธ์ในการจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ (REVERSE LOGISTICS)



คือ การออกแบบตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางของกระบวนการผลิต นับตั้งแต่สิ่งซื้อวัตถุดิบที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมหรือสามารถย่อยสลายได้ จนถึงย้อนกลับไปยังแหล่งผลิตต้นทางที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ควรมีการอบรมให้ความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีแก่พนักงานและลูกค้า เกี่ยวกับการเรียกกลับสินค้าคืน สินค้าเสียหาย สินค้าไม่ได้มาตรฐาน หรือสินค้าหมดอายุใช้งาน โดยต้องไม่คิดว่าสินค้ากลับคืนเป็นปัญหาของคนอื่น ไม่ใช่ปัญหาของตนเอง และสุดท้ายควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบสภาพสินค้าในกระบวนการต่าง ๆ ที่เป็นแบบ REAL TIME ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนสามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาระหว่างกระบวนการได้ทันเวลา

อย่างไรก็ดี หากธุรกิจสามารถวางระบบโลจิสติกส์ย้อนกลับ (REVERSE LOGISTICS) เป็นอย่างดีแล้ว นอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ยังทำให้การดำเนินงานดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างต่อเนื่อง ลดต้นทุนในการดำเนินงานและเพิ่มผลกำไรอย่างยั่งยืนแล้ว นอกจากนี้ ยังทำให้ธุรกิจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรในด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและเอาใจใส่ต่อสิ่งแวดล้อม (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY : CSR) อีกด้วย



7

ขั้นตอนที่จะช่วยปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติงานสินค้าย้อนกลับ

1. จัดศูนย์กลางการปฏิบัติงานย้อนกลับ

พนักงานจำนวนมากและแผนกหลายแห่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสินค้าที่ย้อนกลับ มักจะไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน ดังนั้นจึงควรมีศูนย์กลางปฏิบัติงานโดยตรงกับสินค้า รวมทั้งการจัดระเบียบรูปแบบ บุคลากร และกระบวนการเพื่อ การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างสะดวก

2. แต่งตั้งผู้นำ

การขนส่งสินค้าย้อนกลับ มักเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการแผนก เช่น แผนกบริการลูกค้า การบริการแวร์เฮาส์ การซ่อมบำรุง และการเงิน เมื่อมีสินค้าคืนจำนวนน้อย ทำให้แผนกที่เกี่ยวข้องรู้สึกเสียเวลาในการจัดการ เพราะว่า สินค้ากลับคืนเป็นปัญหาของคนอื่นไม่ใช่ปัญหาหรือความผิดของตนเอง ส่วนมากจึงเก็บงานนี้ไว้ทำทีหลัง การแต่งตั้ง ผู้นำอาวุโสที่มีอำนาจตรวจสอบและบริหารงานทั้งหมดรวมถึงงบประมาณ จะช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงและบริหารงาน สินค้าที่ย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7

ขั้นตอนที่จะช่วยปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติงานสินค้าย้อนกลับ

3. จัดกระบวนการธุรกิจใหม่

ในการขนส่งสินค้าย้อนกลับส่วนมากแล้วจะใช้เวลานาน ความยุ่งยากทำให้เพิ่มระยะเวลาการนำสินค้ากลับให้มากขึ้นอีก การนำสินค้ากลับมีวิธีซับซ้อน และมีการจัดการสินค้าหลายขั้นตอน ระบบ ERP อาจไม่สามารถช่วยเรื่องการขนส่งสินค้ากลับได้ โดยเฉพาะสินค้าจำนวนมาก กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็วและแก้ไขปัญหาค่าคืนของลูกค้าได้ และยังช่วยทำให้บริษัทมีผลตอบแทนเพิ่มขึ้นจากการขนส่งสินค้าเที่ยวกลับ

4. เชื่อมโยงกระบวนการขนส่งเที่ยวกลับ

ความยุ่งยากมักจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการส่งมอบงานระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดปัญหาการจัดการข้อมูลและสินค้า สำหรับปัญหาภายในเกิดจากพนักงานหาข้อมูลในระบบที่ซ้ำซ้อนและเจรจาต่อรองกับผู้รับงานภายนอก ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการจัดการที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มได้อัตโนมัติและสั่งการเพียงครั้งเดียว เพื่อส่งต่อสินค้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยงจะช่วยลดปัญหาหรือข้อผิดพลาด และยังลดการเจรจาต่อรองระหว่างกลุ่ม

7

ขั้นตอนที่จะช่วยปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติงานสินค้าย้อนกลับ

5. รวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง

การเก็บข้อมูลที่ไม่ได้ประสิทธิภาพสำหรับสินค้าส่งคืนรวมถึงช่องว่างการสื่อสารและความผิดพลาดทำให้สิ้นเปลืองและการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง การเก็บข้อมูลอย่างละเอียดและรอบคอบในขั้นตอนการส่งคืนสินค้านวมถึงการตรวจสอบสินค้าเหมือนเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่จะเห็นผลในเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งในอนาคต

6. ใช้การตรวจสอบแบบ REAL-TIME

การตรวจสอบสถานภาพสินค้าในกระบวนการต่างๆ เป็นเรื่องยากและเสียเวลา การใช้ระบบตรวจสอบแบบ REAL-TIME จะช่วยเรื่องการรับรู้สถานภาพสินค้าตลอดกระบวนการ ทุกคนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (3PL) หรือลูกค้า ทั้งหมดสามารถเห็นหนทางแก้ไขปัญหาโดยทันที โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินไปติดต่องาน ส่งอีเมลล์ หรือโทรศัพท์ติดต่องาน

7. ป้องกันก่อนเกิดปัญหา

การทำงานที่สร้างความตึงเครียดคือปัญหาที่ต้องแก้ไขโดยทันที ดังนั้นจึงควรมีการเตรียมตัวรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดทำเป็นแผนงานเร่งด่วนเพื่อให้สามารถทำงานเพียงครั้งเดียวและแก้ไขได้โดยอัตโนมัติ สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดความตึงเครียดและช่วยปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีกจึงสามารถแก้ไขได้โดยอัตโนมัติ

ประโยชน์ของโลจิสติกส์ย้อนกลับ

1. รักษาฐานลูกค้า

การมีกระบวนการส่งคืนสินค้าที่สะดวกและรวดเร็ว ย่อมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้โดยตรง ทำให้สามารถรักษาฐานลูกค้าไว้ได้อย่างเหนียวแน่นมากขึ้น พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้นอีก

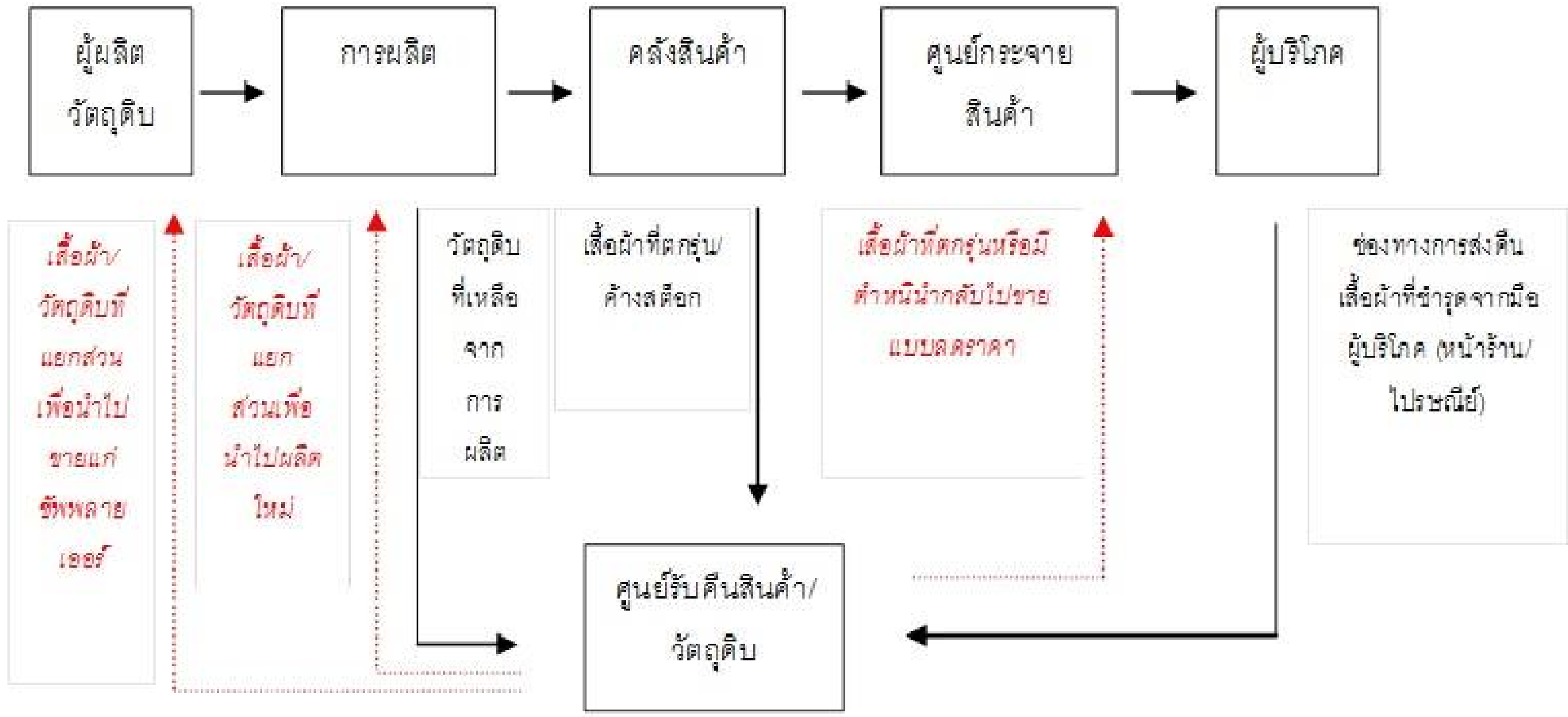
2. ช่วยในการพัฒนาสินค้า

การมีระบบส่งคืนสินค้าจะช่วยให้ทราบถึงข้อมูลที่สำคัญหลายอย่างจากลูกค้า เช่น ปัญหาที่พบในการใช้งาน อายุการใช้งาน และความพึงพอใจในการใช้งาน เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้ย่อมสามารถนำไปใช้พัฒนาสินค้าและบริการต่างๆให้ดียิ่งขึ้นไปอีกได้

3. ลดปริมาณขยะ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทสามารถนำสินค้าที่ได้คืนมาไปปรับปรุง ซ่อมแซม หรือแยกส่วนเพื่อนำไปใช้งานในด้านต่างๆ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ปริมาณขยะลด เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังช่วยลดต้นทุน ได้อีกด้วย





เรื่อง : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ประโยชน์ของโลจิสติกส์ย้อนกลับสำหรับเอสเอ็มอี

1. ลดต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวม กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นการนำสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีตำหนิหรือค้างสต็อก รวมทั้ง วัสดุที่เหลือจากการใช้งาน มาใช้ประโยชน์หรือสร้างมูลค่าให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการจัดหาวัตถุดิบ ต้นทุนในการ เก็บรักษา ต้นทุนในการขนส่ง และต้นทุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้มากขึ้น โดยวัสดุ ที่เหลือจากการผลิตก็อาจนำกลับมาใช้ใหม่ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดหรือมีตำหนิก็อาจนำมาลดราคาเพื่อขายต่อไปได้ (ใน กรณีที่ไม่ได้มีอันตรายต่อผู้บริโภค) สินค้าที่ตกรุ่นก็สามารถนำมาขายลดราคาได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ นั้นแทนที่จะต้องสูญเปล่าไป โดยตัวอย่างหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัด คือ กรณีเครื่องซักผ้าที่ส่วนใหญ่จะใช้งานไม่เกิน 15 ปี ในขณะที่ชิ้น ส่วนบางประการมีอายุการใช้งานมากกว่านั้น โดยเฉพาะมอเตอร์ไฟฟ้าที่เป็นชิ้นส่วนสำคัญที่มีอายุการใช้งานถึง 25 ปี หากผู้ ผลิตมีกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพก็อาจรับซื้อเครื่องซักผ้ารุ่นเก่าเพื่อถอดชิ้นส่วนต่างๆ ที่ยังสามารถใช้ งานได้มาประกอบเป็นเครื่องใหม่ โดยอาจตั้งราคาขายเครื่องใหม่ในราคาประหยัดก็เป็นการช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าที่อาจ กลายเป็นขยะได้

3. สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการช่วยตอบสนองความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าจะมีช่องทางในการส่งคืนสินค้ากลับได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ประโยชน์ของโลจิสติกส์ย้อนกลับสำหรับเอสเอ็มอี

4. ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การนำสินค้ากลับมาใช้ใหม่หรือการนำวัสดุที่เหลือจากการผลิตมารีไซเคิลเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการผลิตอีกครั้งก็จะช่วยลดของเสียหรือขยะที่จะเกิดขึ้นได้ หรือการที่ผู้ผลิตสินค้ามีช่องทางการส่งคืนสินค้าที่หมดอายุการใช้งานกลับคืนสู่บริษัทก็จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทิ้งขยะอย่างไม่ถูกวิธี ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสภาพแวดล้อมได้

5. ลดอุปสรรคการกีดกันทางการค้า ปัจจุบันประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศได้ใช้เงื่อนไขเกี่ยวกับการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับหรือรีไซเคิลโลจิสติกส์มาเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งในการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ เช่น สหภาพยุโรปได้ออกกฎหมายบังคับให้ผู้ผลิตอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต้องทำโลจิสติกส์ย้อนกลับสำหรับผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุการใช้งานแล้ว เป็นต้น

6. สร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร โลจิสติกส์ย้อนกลับถือเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดรีไซเคิลโลจิสติกส์ที่จะช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ตลอดจนเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

แนวทางการเพิ่มมูลค่าสินค้าด้วยโลจิสติกส์ย้อนกลับ

1. วางแผนกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ โดยต้องสอดแทรกกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบในทุกขั้นตอนของโลจิสติกส์ ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบไปจนถึงการส่งคืนสินค้าจากผู้บริโภค
2. วิเคราะห์ของเสียที่เกิดจากขั้นตอนต่างๆ เพื่อเตรียมแนวทางป้องกันไม่ให้อของเสียหรือวัตถุดิบที่เหลืต้องสูญเปล่า
3. จัดตั้งศูนย์รับคืนสินค้าหรือวัตถุดิบ เพื่อง่ายต่อการจัดการกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ อาจจัดตั้งศูนย์กลางในการรับคืนสินค้าที่ชำรุดหรือวัตถุดิบที่เหลืจากการผลิตจากขั้นตอนโลจิสติกส์ต่างๆ เพื่อนำไปเพิ่มมูลค่าในขั้นต่อไป
4. นำของเสียหรือสินค้ามีตำหนิมาเพิ่มมูลค่า โดยพิจารณาตามความเหมาะสมในการเลือกใช้กิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น REUSE, REPAIR, REMANUFACTURE, RESELL, RECYCLE ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับแล้วควรจะต้องมีมูลค่าเพิ่มขึ้นมากกว่าการทิ้งไป
5. ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนต่างๆ ให้สมบูรณ์ ซึ่งต้องคอยติดตามและปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และสอดคล้องกับสถานการณ์และภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์และเพิ่มมูลค่าสินค้าได้มากขึ้น

6 ช่วงอายุของผลิตภัณฑ์ที่อาจต้องมีการขนส่งย้อนกลับ

- **ช่วงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ง่ายต่อการส่งคืนด้วย)**
- **ช่วงแนะนำสินค้าใหม่**
- **ช่วงสินค้ากำลังเติบโต**
- **ช่วงสินค้าเติบโตเต็มที่แล้ว**
- **ช่วงสินค้าอยู่ในขาลง และ**
- **ช่วงที่ต้องถอนสินค้าออกจากตลาด**

(ALAN D.SMITH, 2005) เพื่อให้สามารถจัดการกับสินค้าส่งคืนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะสินค้าคืนบางกรณีสามารถนำกลับไปสู่ระบบการขายใหม่ได้ตามปกติ บางกรณีต้องนำกลับมาซ่อมแซม ผลิตใหม่ หรือใส่บรรจุภัณฑ์ใหม่ก่อนนำออกจำหน่ายอีกครั้ง บางกรณีต้องนำมาฉีกป้ายสินค้าทิ้งก่อนนำไปขายในตลาดสินค้าลดราคาหรือบริจาคให้องค์กรหรือมูลนิธิ และบางกรณีต้องนำไปสู่กระบวนการ RE-CYCLE เป็นวัตถุดิบใหม่หรือทำลายทิ้งไป TIBBEN-LEMBKE AND ROGERS, 2002 ได้ทำการศึกษาเรื่อง “DIFFERENCES BETWEEN FORWARD AND REVERSE LOGISTICS IN A RETAIL ENVIRONMENT” กล่าวถึงความยากของการจัดการ REVERSE LOGISTICS ไว้ในหลายกรณีเช่น ความยุ่งยากในการประสานการขนส่งขาไปให้รับสินค้าคืนกลับมาด้วย การตรวจสอบข้อมูลของสินค้าคืนที่มีปริมาณน้อยแต่หลากหลายชนิดหลายคุณภาพ ปัญหาเรื่องความเสียหายของบรรจุภัณฑ์ของสินค้าคืนต่อความรวดเร็วและความเรียบร้อยในการขนส่ง การรอการตัดสินใจในการเลือกจัดการกับสินค้าคืนนั้นๆ การไม่ให้ความสำคัญต่อสินค้าคืนทำให้เกิดความเสียหายต่อสินค้าคืนมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อสินค้านั้นยังอยู่ในฤดูกาลที่สามารถขายได้ในราคาสูงด้วย รวมทั้งไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศเรื่องสินค้าคืนเพื่อเตรียมดำเนินการในเรื่องสถานที่และจัดการล่วงหน้า เป็นต้น ซึ่งในหลายผลการวิจัยกล่าวว่าหากมีการบริการจัดการเรื่อง REVERSE LOGISTICS ที่ดีจะทำให้สามารถลดต้นทุนได้อีกประมาณร้อยละ 5-10 ของต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวม แต่ก็มีอีกหลายๆ บริษัทเลือกที่จะใช้นโยบายไม่มีการส่งคืนสินค้าโดยจะจ่ายเป็นค่าชดเชยให้จำนวนหนึ่งเพื่อให้ร้านค้ารับผิดชอบกับสินค้าที่ลูกค้าไม่ต้องการต่อไป

ความแตกต่างระหว่าง

GREEN LOGISTICS และ REVERSE LOGISTICS

- โลจิสติกส์ย้อนกลับจะเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการไหลหรือการเคลื่อนย้ายจากจุดที่รับสินค้าหรือจุดที่มีการใช้หรือบริโภค และนำกลับมายังจุดที่ต้องการ โดยไหลย้อนกลับในช่วงปี 2000 การไหลกลับของโลจิสติกส์ย้อนกลับเพื่อให้ธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินการนำสินค้าหรือวัสดุที่ใช้แล้วกลับมายังจุดที่ต้องการต่ำสุด อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน การไหลกลับของโลจิสติกส์ย้อนกลับก็เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรในการดำเนินการนำสินค้าหรือวัสดุที่ใช้แล้วกลับมายังจุดที่ต้องการสูงที่สุด
- ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการให้มีต้นทุนต่ำสุดกับการบริหารจัดการให้มีกำไรสูงสุดนั้นมีความหมายต่างกันครับ เนื่องจากการมีต้นทุนการบริหารสินค้าย้อนกลับต่ำสุดไม่ได้หมายความว่าจะมีกำไรสูงสุด เพราะ กำไรจะเท่ากับรายได้ลบด้วยรายจ่าย ดังนั้นถ้ารายจ่ายลดลงแต่ รายได้ไม่เพิ่ม ธุรกิจก็ยากที่จะได้กำไรครับ ดังนั้น ความยอดเยี่ยมของธุรกิจในปัจจุบันจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับต้นทุนเท่านั้น แต่ยังคง ทำอย่างไรให้ธุรกิจมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งก็สามารถนำเอากลยุทธ์โลจิสติกส์มาใช้เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการเราอีกครั้ง
- โลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อมนั้นจะมีเป้าหมายคือเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวมทั้งลด/ละ/เลิกการใช้พลังงานและทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิต
- แต่หลักการของระบบโลจิสติกส์ย้อนกลับคือการบริหารจัดการสินค้าหรือวัสดุ (MATERIALS) ย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือมีต้นทุนรวมต่ำที่สุดและมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่าง

GREEN LOGISTICS และ REVERSE LOGISTICS

- ยกตัวอย่างเช่น การที่ชาเลนจ์นำขวดน้ำที่ดื่มแล้ว มาขายต่อให้กับพ่อค้ารับซื้อของเก่า หลังจากนั้นพ่อค้ารับซื้อของเก่ารวบรวมขวดเหล่านี้และนำไปขายให้กับบริษัทผลิตน้ำ และนำไปล้างทำความสะอาด ก่อนที่จะมีการบรรจุน้ำใหม่ และส่งขายให้กับร้านค้าในท้องตลาดต่อไป เป็นต้น
- กรณีนี้ จะเห็นได้ว่าการที่ชาเลนจ์นำขวดน้ำที่ดื่มแล้ว มาขายให้กับพ่อค้ารับซื้อของเก่า และพ่อค้ารับซื้อของเก่า รวบรวมก่อนจะส่งขายให้กับบริษัทผลิตน้ำดื่ม กิจกรรมดังกล่าว เราเรียกว่าโลจิสติกส์ย้อนกลับ ส่วนผลของการกระทำดังกล่าวคือนำเอาขวดที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่หรือมารีไซเคิลใหม่ จะช่วยลดการใช้ทรัพยากรคือทรายแก้วหรือเม็ดพลาสติกในการผลิตขวด ซึ่งจะช่วยลดมลพิษหรือลดการใช้ทรัพยากรการผลิต อันจะทำให้เกิดผลดีกับสิ่งแวดล้อมโดยรวมซึ่งเป็นที่มาของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม ขณะที่ในปัจจุบันนี้ลูกค้าในหลายประเทศหันมาให้ความสนใจประเด็นเรื่องโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อมและโลจิสติกส์ย้อนกลับ เพิ่มมากขึ้น
- โดยเราจะเห็นว่าหลายประเทศที่พัฒนาแล้วมีหันกลับมาพิจารณาที่จะให้ผู้ผลิตต้องรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการที่พวกตนผลิต ยกตัวอย่างเช่นประเทศญี่ปุ่นมีการออกกฎหมายให้บริษัทผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกประเภทจะต้องมีกันเงินส่วนหนึ่งเพื่อเป็นกองทุนสำหรับการขนย้ายเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้แล้ว เช่นทีวี ตู้เย็น มาทำลายหรือนำกลับมารีไซเคิล เป็นต้น

- “โลจิสติกส์ย้อนกลับ” เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าและข้อมูล ข่าวสาร จากปลายทางซึ่งได้แก่ผู้บริโภค ย้อนกลับไปยังแหล่งผลิตต้นทางอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- กิจกรรมของโลจิสติกส์ย้อนกลับจะคล้ายกับกิจกรรมที่มีในระบบโลจิสติกส์ปกติ เช่น การขนส่ง การพยากรณ์ อุปสงค์ การบริหารสินค้าคงคลัง และการจัดการคลังสินค้า เป็นต้น
- โดยทั่วไปแล้วการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำบรรจุภัณฑ์ สินค้าที่ลูกค้าคืน สินค้าตกรุ่น สินค้าชำรุด/มีตำหนิ หรือวัสดุเหลือหลังจากการอุปโภค/บริโภคมาสร้างมูลค่าใหม่ (RECAPTURING VALUE) โดยการนำมาใช้ซ้ำ (REUSE) จำหน่ายใหม่ (RESELL) ซ่อมแซม (REPAIR) ทำการผลิตซ้ำ (REMANUFACTURE) ไปจนถึงการนำมาแปรสภาพเป็นวัตถุดิบ (RECYCLE) เพื่อใช้หมุนเวียนต่อไป
- เช่น การนำขวดน้ำอัดลมที่ใช้แล้วขนส่งกลับไปยังบริษัทผู้ผลิตเพื่อทำการบรรจุใหม่ ซึ่งในกรณีนี้การทำโลจิสติกส์ย้อนกลับจะมีวัตถุประสงค์ในการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุน ดังนั้นหากบริษัทมีระบบโลจิสติกส์ย้อนกลับที่ไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดต้นทุนโลจิสติกส์สูงเกินไปจนอาจจะไม่คุ้มค่าต่อการนำสินค้านั้น กลับคืนมา
- ส่วนใหญ่แล้ว คนทั่วไปมักไม่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับ เนื่องจากคิดว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด

- ธุรกิจค้าปลีกเป็นตัวอย่างของธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ย้อนกลับมาก การรับคืนสินค้าที่มีตำหนิหรือสินค้าที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในคุณสมบัติได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง ทั้งนี้ลูกค้าส่วนใหญ่จะพิจารณาเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าที่มีนโยบายในการรับคืนสินค้า หากมีราคาที่ไม่แตกต่างกันมากนัก
- นอกจากนี้ ธุรกิจค้าปลีกยังต้องอาศัยการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับกับสินค้าที่ตกรุ่นหรือสต็อกไว้มากจนเกินไป เพื่อนำสินค้าเหล่านั้นไปจำหน่ายยังแหล่งที่ยังมีความต้องการอยู่ หรือส่งคืนกลับไปให้กับผู้ผลิต
- นอกเหนือจากการนำกลับมาสร้างมูลค่าใหม่เพื่อการประหยัดต้นทุน
- อีกวัตถุประสงค์หนึ่งของการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับคือการนำสินค้ากลับมาทำลายอย่างถูกวิธี เช่น สินค้าอันตรายและสินค้าที่ไม่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ
- ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรปได้ออกกฎหมายบังคับให้บริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต้องทำโลจิสติกส์ย้อนกลับสำหรับผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุการใช้งานแล้ว ทั้งนี้ ประโยชน์แฝงที่ได้จากการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับคือ การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรทางด้านการเอาใจใส่ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับการทำ CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) ที่กำลังเป็นที่นิยมกัน
- โดยต่อไปประเด็นทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจะกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งผลต่อการกีดกันทางการค้าสำหรับคู่ค้าบางประเทศอีกด้วย
- จะเห็นได้ว่า โลจิสติกส์ย้อนกลับได้เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสภาพธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันทั้งทางด้านต้นทุนและการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงกระแสของการตื่นตัวในปัญหาโลกร้อน