

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพประกอบ	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 แนวคิดและที่มาของงานวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.2.1 แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์กร	11
2.2.2 แนวคิด Spectrum of Organizational Change.....	12
2.2.3 หลักการบริหารเทคโนโลยี.....	14
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์	16
2.2.5 หลักการวัดการเพิ่มผลผลิต (Balanced Scorecard).....	19

2.3	นิยามศัพท์	21
2.3.1	Single Window Service	21
2.3.2	Interoperability	22
2.3.3	อีดีไอ EDI (Electronic Data Interchange)	24
2.3.4	อีบีเอ็กซ์เอ็มแอล ebXML	29
2.3.5	ผู้ใช้งาน	30
2.3.6	Paperless Customs	30
2.3.7	กรณีศึกษา	30
2.3.8	เจ้าหน้าที่	30
3.	ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology)	31
3.1	Methodology Framework	32
3.1.1	ขั้นตอนการกำหนดบ่งชี้กระบวนการวิจัย (Indicator Identification)	33
3.1.2	ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย (Data Collection)	33
3.1.3	ขั้นตอนการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย (Data Analysis)	35
4.	ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1	ระบบ Single-Window และ Paperless	37
4.1.1	เป้าหมาย และ แนวนโยบายในการพัฒนาระบบ	38
4.1.2	การปรับตัวขององค์กร Change Management	39
4.1.3	ประโยชน์ของ ระบบ Single Window	40
4.1.4	ขั้นตอนการพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	41
4.1.5	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ที่ยึดหลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	43
4.1.6	คุณสมบัติของเทคโนโลยีที่ต้องการ	44
4.1.7	ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม	46
4.2	รายละเอียดของบริษัท กรณีศึกษา	59
4.2.1	กระบวนการจัดการด้านโลจิสติกส์ ของ บริษัท กรณีศึกษา	61

4.2.2	การบริหารเทคโนโลยีของธุรกิจที่เป็นกรณีศึกษา.....	62
4.2.3	กลยุทธ์การให้บริการ logistics ของธุรกิจที่เป็นกรณีศึกษา.....	63
4.2.4	ผลที่คาดหวังจากการนำแนวคิด Single Window Service มาใช้...	65
4.2.5	รูปแบบการให้บริการของกรณีศึกษา.....	65
4.2.6	ลูกค้าและความต้องการของลูกค้า (Customer Needs).....	69
4.2.7	การควบคุมกระบวนการของกรณีศึกษา.....	70
4.2.8	ข้อจำกัดของการวิจัย.....	70
5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	74
5.1	สรุปผลการวิจัย	74
5.1.1	แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์กร	74
5.1.2	แนวคิด Spectrum of Organizational Change.....	74
5.1.3	หลักการบริหารเทคโนโลยีตามหนังสือ Strategic Management of Technological Innovation.....	75
5.1.4	แนวคิดและทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์	75
5.1.5	หลักการวัดการเพิ่มผลผลิต (Balanced Scorecard).....	76
5.2	ข้อควรระวัง หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการการนำไปใช้	77
5.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำแนวคิด Single Window Service มาใช้	77
5.4	ข้อเสนอแนะในอนาคต.....	78
5.4.1	ข้อเสนอแนะต่อองค์กรเกี่ยวกับแนวคิด Single Window Service ..	78
5.4.2	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสัดส่วนเงินลงทุนในระบบ	78
5.4.3	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเวลาและการบริหารโครงการ.....	79
5.4.4	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงดัชนีชี้วัดที่ดีขึ้น	80
5.4.5	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจนำไปศึกษาต่อ	80

ภาคผนวก.....	
ก. ข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างระบบหน้าต่างบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างภาครัฐกิจและภาครัฐ 83	83
ข. แบบสอบถามเรื่อง“ประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินการ Paperless Customs ผ่าน ebXML” 85	85
บรรณานุกรม	86
ประวัติการศึกษาของผู้วิจัย	89