

บทที่ 1

บทนำ

(Introduction)

1.1 แนวคิดและที่มาของงานวิจัย

ในปัจจุบันภาคธุรกิจและองค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับมาตรฐานต่างๆ มาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อช่วยปรับปรุงการทำงานในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ทั้งในธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยธุรกิจส่วนใหญ่จะมุ่งหวังให้เทคโนโลยีดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ ความต้องการ ตลอดจนกลยุทธ์ ในการสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และกำไรให้กับธุรกิจ

นอกเหนือจากความสามารถในการรักษาผลการดำเนินการตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ของธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นการเสริมสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันของธุรกิจ โดยเฉพาะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจในมุมมองของลูกค้าหรือหน่วยงานภายนอก สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา จะทำให้ธุรกิจสามารถบริหารต้นทุนให้ต่ำลงและเพิ่มคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนลดปัญหาที่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าและหาแนวทางแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ที่ธุรกิจอาจจะประสบในอนาคตได้

ในธุรกิจการซื้อขายระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน มีกระบวนการการทำงานที่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารและสารสนเทศจำนวนมากมายมหาศาล เพื่อรองรับข้อจำกัดทั้งเรื่องสถานที่และเวลา ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสารสนเทศในรูปแบบเอกสารที่ต้องส่งถึงกันทั้งหน่วยงานภายในของธุรกิจและการติดต่อกับลูกค้า ผู้ขายสินค้าและตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

การนำมาตรฐาน EDIFACT มาใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มของมาตรฐานไวยากรณ์ที่ตกลงร่วมกัน รายชื่อคำสั่ง และข้อแนะนำสำหรับการสร้างและการแลกเปลี่ยนระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ของข้อมูลที่แตกต่างกัน สามารถสร้างออกมาในรูปแบบตัวอักษร หรือ ที่องค์กรส่วนใหญ่คุ้นเคยกับชื่อ วิธีการ EDI (Electronic Data Interchange) มีการนำมาใช้ตั้งแต่ก่อนปี 1995 เพื่อการติดต่อระหว่างหน่วยงานภาคเอกชน กับเอกชน (Business to Business) หรือระหว่าง

หน่วยงานภาคเอกชนกับหน่วยงานราชการ (Business to Government) โดยมีเป้าหมายหลักในการแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกรรมระหว่างหน่วยงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เพิ่มคุณค่าและสร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจ

ด้วยการเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐานยังคงเป็นสิ่งจำเป็นระหว่างหน่วยงานอยู่ ถึงแม้จะมีการพัฒนาการนำวิธีการ EDI หรือมาตรฐาน EDIFACT มาลงใช้บน web technology ต่างๆ แต่ ด้วยข้อจำกัดของการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้กับวิธีการ EDI เดิม เป็นโครงสร้างภาษาที่ยาก มีโครงสร้างเป็น hirachy ที่ซับซ้อน ไม่เอื้อกับการพัฒนาและประยุกต์ใช้กับ web technology ต่างๆ

รวมทั้งข้อจำกัดที่เด่นชัดในการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลยังคงเป็นข้อจำกัดที่ขจัดได้ยากจากวิธีการ EDI แบบเดิม การพัฒนา application ของ Markup Language ต่างๆ ทำให้การขับเคลื่อนมาตรฐานที่มีความปลอดภัยของชุดข้อมูล การตอบรับและการเก็บข้อมูลที่ส่งระหว่างกันมีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมชุดข้อมูลด้วยการตรวจสอบผู้มีอำนาจ (Authorized) ในการดูข้อมูลที่ส่งผ่านระหว่างกันได้ เป็นสิ่งที่ถูกตอบรับได้ดียิ่งกว่า

แนวคิด Single Window Service ตาม Recommendation No. 33 – Recommendation and Guidelines on Establishing Single Window to Enhance the Efficient Exchange of Information between Trade and Government ของ United Nations จึงเข้ามาเป็นคำตอบในการพัฒนาการส่งผ่านข้อมูลระหว่างกัน ร่วมกับการประสานความร่วมมือระหว่าง 2 องค์กร คือ The United Nations Center for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT) เป็นหน่วยงานของสหประชาชาติที่ดูแลนโยบายและการพัฒนาเทคโนโลยีในส่วนของ การติดต่อทางการค้าและธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบ EDI (Electronic Data Interchange) กับ OASIS (Organization for the Advancement of Structured Information standards) เป็นสมาคมซึ่งรวมกลุ่มกันระหว่างสมาชิกที่เป็นบริษัทชั้นนำด้านไอทีทั่วโลก เพื่อจัดตั้งและดูแลข้อกำหนด และมาตรฐานต่างๆ สำหรับการปฏิบัติการร่วมกันระหว่างระบบสารสนเทศต่างแพลตฟอร์มอย่างอัตโนมัติ การติดต่อทำงานระหว่างระบบ และข้ามแพลตฟอร์ม OASIS เป็นองค์กรที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้พัฒนาระบบ XML ในด้านเทคโนโลยีและ ebXML (Electronic Business Extensible Markup Language) จึงได้กำเนิดขึ้น เมื่อปี 2001

อิทธิพลที่สำคัญในการใช้นวัตกรรมของผู้ให้บริการ logistics คือ ระบบโครงสร้างการแลกเปลี่ยนข้อมูลหลักของกรมศุลกากร ได้กำหนดระบบการติดต่อราชการในระดับนโยบายเป็นระบบการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) โดยการใช้ ebXML (Electronic Business Extensible Markup Language) เป็นทั้งเทคโนโลยีและมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลเมื่อปี 2548 ที่ผ่านมา

ในมุมมองของผู้บริหารด้านเทคโนโลยีและผู้บริหารในการให้บริการของธุรกิจ logistics provider ที่นำแนวคิดตาม Recommendation No.33 หรือ Single Window Service มาใช้แล้ว เช่น กรมศุลกากร ตลอดจนการนำแนวคิดนี้มาใช้ในธุรกิจ logistics จะมีบทบาทสอดคล้อง กับกลยุทธ์การให้บริการหรือไม่ อย่างไร จึงเป็นที่มาของงานวิจัยชิ้นนี้ เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบประโยชน์ ข้อดี ข้อเสีย ตลอดจนข้อควรระวังจากการใช้ในองค์กรภาคธุรกิจอื่นๆ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน

งานวิจัยฉบับนี้จะศึกษาข้อมูล ตลอดจนผลที่ได้รับจากการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้งานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาประวัติและที่มาตลอดจน ผลการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ในกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาผลกระทบเชิงบวกและลบ ในการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ในธุรกิจแบบ Business to Business ของธุรกิจ Logistics Provider
3. ทำการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับของกลยุทธ์การให้บริการของธุรกิจ logistics provider ที่ต้องการศึกษากับความต้องการของลูกค้า
4. นำเสนอ ข้อเสนอแนะ ในการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single - Window System) มาใช้ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะในการนำ แนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้
2. นำผลกระทบเชิงบวกและลบ ในการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ช่วยตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในองค์กรได้
3. เพื่อนำเสนอจุดเด่น จุดด้อย ให้องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษานำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้ส่วนบุคคลและองค์กร
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผล เปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่นำมาใช้แล้วกับกำลังพิจารณานำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้
5. นำผลกระทบเชิงบวกมาขยายผลต่อยอดและหาแนวทางป้องกันผลกระทบเชิงลบ เมื่อ องค์กรตัดสินใจนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ได้

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาบทบาทของการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) ในมุมมองของผู้บริหารด้านการบริการและด้านเทคโนโลยีของกรมศุลกากร มาเป็นแนวทางสำหรับเปรียบเทียบผลที่คาดว่าจะได้รับจากการที่ธุรกิจ logistics provider แห่งหนึ่ง จะนำมาประยุกต์ใช้กับกลยุทธ์การให้บริการ

ด้วยภาวะแข่งขันที่รุนแรงของ Logistics Provider ในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจแห่งนี้ต้องแข่งขันด้วยกลยุทธ์ต่างๆ เช่น การสร้างความแตกต่างตลอดจนการพัฒนาด้านการบริการให้เกิดคุณค่ามากขึ้น

การนำแนวคิด Single Window Service ของกรมศุลกากร เป็นโครงการนำร่องที่ส่งผลอย่างชัดเจนต่อการติดต่อระหว่างหน่วยงานและสามารถต่อยอดการพัฒนาการทำธุรกิจแบบ Business to Business โดยเฉพาะ การให้บริการของ logistics provider ในประเทศไทยได้ดี จึงมีการพิจารณาความคิดเห็นของจาก Informant จากกรมศุลกากรเป็นลำดับต้น

การวิจัยยังมุ่งเน้นประสิทธิภาพอันเป็นที่รับรู้ของผู้ให้บริการลอจิสติกส์ รวมทั้ง ลักษณะ กระบวนการที่เหมาะสม สำหรับการให้บริการลอจิสติกส์ ด้วยการนำแนวคิดการ ให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) ตามความคิดเห็นของผู้บริหารทางด้านการบริการและผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยระบุ Key Informant, Informant และประชากร ที่ชัดเจน ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ

เพื่อเป็นพื้นฐานในการต่อยอดองค์ความรู้ ตลอดจนการวิจัยเกี่ยวเนื่องในเรื่องเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ในธุรกิจต่อไป