หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์บทบาทของแนวความคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว ทางอิเล็กทรอนิกส์ กับ กลยุทธ์การให้บริการของผู้ให้บริการลอจิสติกส์ กรณีศึกษาธุรกิจบริการลอจิสติกส์แห่งหนึ่ง Impacts of Enabling Electronics Single Window Service as a Service Strategy for Logistics Provider: Case Study a Logistics Business
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกัลยา แสงถวัลย์ Ms.Kallaya Saengthawan
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	พ.ท. รองศาสตราจารย์ ดร. เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

ปัจจุบัน ธุรกิจระหว่างประเทศได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว การพัฒนาสารสนเทศในองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาให้สอดรับเพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจไปยังแนวทางที่ธุรกิจวางไว้ ในการทำธุรกิจระหว่างประเทศมีกระบวนการและความต้องการที่ซับซ้อนและหลากหลายมากกว่าเดิม ด้วยความคาดหวังผลลัพธ์ทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น แนวความคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียวทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic 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 จึงมีบทบาทมากขึ้น ในการลดความยุ่งยากซับซ้อนที่เกิดขึ้นกับ stakeholder และธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน องค์กร หลายๆ หน่วยงาน พร้อมๆ กัน ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของธุรกรรมของธุรกิจระหว่างประเทศ ที่มีทั้งหน่วยงานเอกชน รัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องในการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารเป็นจำนวนมาก ซึ่งคำแนะนำดังกล่าวสามารถทำให้องค์กรต่อยอดองค์ความรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหายที่องค์กรคาดหวังไว้

ในการให้บริการของผู้ให้บริการลอจิสติกส์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของผลลัพธ์ทางธุรกิจการค้าระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน อิทธิพลที่สำคัญในการใช้นวัตกรรมของผู้ให้บริการลอจิสติกส์ คือ ระบบโครงสร้างการแลกเปลี่ยนข้อมูลหลักของกรมศุลกากร ซึ่งกำหนดระบบการติดต่อสื่อสารเป็นระบบการให้บริการแบบหน้าต่างเดียวทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Single Window System) โดยการใช้ ebXML (Electronic Business Extensible Markup Language) เป็นทั้งเทคโนโลยีและมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านต่างๆ

ดังนั้น งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ จึงมุ่งค้นคว้า ผลลัพธ์การต่อยอดองค์ความรู้ตาม Recommendation No. 33 โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามผลกระทบจากการใช้งานจากผู้ใช้งานจริงและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารในองค์กร ทั้งด้านการบริหารเทคโนโลยีและการให้บริการลูกค้าควบคู่กับการศึกษาองค์กรกรณีศึกษาซึ่งกำลังพิจารณาการพัฒนาองค์กรในลักษณะการให้บริการแบบหน้าต่างเดียวทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน โดยสัมภาษณ์เชิงลึกถึงกลยุทธ์การบริหารเทคโนโลยีและกลยุทธ์การให้บริการลอจิสติกส์ โดยรวบรวมข้อมูล จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ผลในมุมมองต่างๆ นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอธิบายความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นและสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่สนใจ

โดยสรุป การให้บริการแบบหน้าต่างเดียวทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Single Window System) เป็นที่พอใจของผู้ใช้งาน แต่องค์กรต้องมียุทธศาสตร์ในการบริหารความปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ชัดเจนและมุ่งสู่การยอมรับในประโยชน์และพฤติกรรมการใช้งาน สำหรับองค์กรกรณีศึกษา ควรมีการบริหารโครงการและการกำหนดระยะเวลาตลอดจนผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการประเมินผลดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่นำไปสู่ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในฝั่งของลูกค้าและ service level agreement ที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน ทั้งนี้ องค์กรต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินลงทุนในระบบกับผลลัพธ์ทางธุรกิจที่จะได้รับ เนื่องจาก การใช้ดัชนีชี้วัดอาจไม่ชัดเจน และ การปรับเปลี่ยนของตลาดและการแข่งขันของธุรกิจการให้บริการลอจิสติกส์ เป็นปัจจัยที่องค์กรต้องคำนึงถึงในการเลือกระบบมาใช้งาน