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

บทสรุป

ปัจจุบัน ธุรกิจระหว่างประเทศได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว การพัฒนาสารสนเทศในองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาให้สอดรับเพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจไปยังแนวทางที่ธุรกิจวางไว้ ในการทำธุรกิจระหว่างประเทศมีกระบวนการและความต้องการที่ซับซ้อนและหลากหลายมากกว่าเดิม ด้วยความคาดหวังผลลัพธ์ทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

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

การนำมาตรฐาน EDIFACT มาใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มของมาตรฐานไวยากรณ์ที่ตกลงร่วมกัน รายชื่อคำสั่ง และข้อแนะนำสำหรับการสร้างและการแลกเปลี่ยนระหว่างระบบ

คอมพิวเตอร์ของข้อมูลที่แตกต่างกัน สามารถสร้างออกมาในรูปแบบตัวอักษร หรือ ที่องค์กรส่วนใหญ่คุ้นเคยกับชื่อ วิธีการ EDI (Electronic Data Interchange) มีการนำมาใช้ตั้งแต่ก่อนปี 1995 เพื่อการติดต่อระหว่างหน่วยงานภาคเอกชน กับเอกชน (Business to Business) หรือระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนกับหน่วยงานราชการ (Business to Government) โดยมีเป้าหมายหลักในการแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกรรมระหว่างหน่วยงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เพิ่มคุณค่าและสร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจ

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

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

ขั้นตอนในการทำวิจัยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การกำหนดบ่งชี้กระบวนการวิจัย (Indicator Identification) ขั้นตอนที่สอง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย (Data Collection) ขั้นตอนที่สาม คือ การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย (Data Analysis) ซึ่งทั้งสามขั้นตอนจะเป็นกรอบในการทำวิจัยให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพทั้งยังสามารถทำการตรวจประเมินขั้นตอนการทำวิจัย (Evaluation) ได้อย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะนำผล

การประเมินมาปรับเปลี่ยนแผนงานให้งานวิจัยสำเร็จทันเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพเช่นเดียวกับกระบวนการในการพัฒนาโครงการที่ดี

<u>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</u>

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

<u>ระยะเวลาจัดทำวิจัย</u>

ตั้งแต่ 1 มีนาคม พศ.2550 – 30 ตุลาคม พศ.2550

<u>สรุปผลการวิจัย</u>

การนำแนวคิด Single Window Service มาใช้ มีเหตจูงใจจาก การลดเอกสาร ลดขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยีและการกำหนดมาตรฐานที่เปลี่ยนแปลงไป ความปลอดภัยของข้อมูลตลอดจนความสะดวก รวดเร็วที่เกิดกับ stakeholder ทั้งหมด ในประเทศไทยมีเพียง กรมศุลกากรที่ได้นำมาใช้แล้วและกำลังดำเนินการเชื่อมต่อกับโครงข่ายระดับประเทศและภูมิภาค

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกรณีศึกษา องค์กรมีความพร้อมในการนำแนวคิด Single Window Service มาใช้ ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงระดับ Paradigm shift เนื่องจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและผลตอบแทนที่ได้รับ ด้วยกลยุทธ์การขยายการให้บริการ การลดต้นทุนการให้บริการ

การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและยอดขาย ซึ่งแนวคิด Single Window Service เป็นปัจจัยสนับสนุนต่อการขับเคลื่อนกลยุทธิ์การให้บริการของธุรกิจ logistics provider ได้เป็นอย่างดี

สำหรับการบริหารเทคโนโลยีขององค์กร มีกระบวนการบริหารโครงการรองรับการพัฒนาระบบต่างๆ ในลักษณะการรายงานผล การควบคุม การดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นสำคัญ คือ การบริหารหน่วยงานภายนอกที่เป็นผู้ปฏิบัติการ ทั้งการรับความต้องการ การวางแผนการดำเนินการ การติดตาม การรายงาน และการประเมิน

ในการตอบสนองลูกค้า ลูกค้าหลักเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบการให้บริการตามแนวคิด Single Window Service เนื่องจากเห็นประโยชน์และผลจากการนำมาใช้ของกรมศุลกากรเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เห็นผลการปฏิบัติการ และลูกค้าต้องการให้เกิดขึ้นในขอบข่าย Business to Business เพื่อการรองรับกระบวนการ เอกสาร และผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลาย สิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การติดตามสถานะของการดำเนินการซึ่งเป็นหลักสำคัญของแนวคิด Single Window Service เช่นกัน

ด้านผู้ใช้งาน เห็นด้วยกับประเด็นเกี่ยวกับ ความถูกต้อง ครบถ้วนขึ้นของข้อมูล การทำงานที่ง่ายขึ้น เร็วขึ้นและเยอะขึ้น มีกระบวนการการทำงานที่สั้นลง ใส่ข้อมูลในระบบน้อยลง ทำให้การทำงานเป็นอัตโนมัติมากขึ้นและได้ใช้ทักษะคอมพิวเตอร์มากขึ้น

สำหรับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นของขั้นตอนการทำงานและการทำงานใหม่ๆ ได้มากขึ้น ผู้ใช้งานมีความเห็นด้วยมากกว่าเพียงเล็กน้อย และผู้ใช้งานส่วนใหญ่ ยังไม่เห็นด้วยกับความสามารถในการแก้ปัญหาเดิมๆ ที่เคยประสบได้

กระบวนการตีความกฎหมายที่แตกต่างกันระหว่างคู่ค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรม ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ค่านิยม วัฒนธรรมการทำงาน ของบุคคลากรในองค์กร มีบทบาทมากในการนำไปใช้ ผู้บริหารควรคำนึงก่อนเริ่มดำเนินการ เพราะอาจเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการการนำไปใช้ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำแนวคิด Single Window Service มาใช้ธรรมาภิบาลและการประสานงาน ซึ่งเกิดจาก ความมุ่งมั่นของผู้บริหารสูงสุดของประเทศ การมีผู้นำมีความเข้มแข็งและกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน กับภาคธุรกิจ ในด้านกฎหมายและ การ

จัดการ จะต้องกำหนดเป้าหมาย ขอบเขต และดัชนีชี้วัดของโครงการที่ชัดเจน มีการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ตลอดจนปรับกฎหมายรองรับอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านเทคโนโลยี จะต้องเร่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางด้านสารสนเทศ กำหนดมาตรฐานและโปรโตคอลสากล เพื่อให้เกิดการเข้าถึง ใช้งานง่ายและมีแรงจูงใจที่คุ้มค่า สำหรับรูปแบบธุรกิจ จะต้องมีรูปแบบการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ เช่น การชำระเงินออนไลน์ และปัจจัยสุดท้าย คือ ความพร้อมของบุคคลากร โดยการสร้างความเข้าใจและการฝึกอบรม เพื่อให้เรียนรู้ ปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.เพื่อเป็นข้อมูลและข้อเสนอแนะในการนำ แนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้

2.นำผลกระทบเชิงบวกและลบ ในการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ช่วยตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในองค์กรได้

3.เพื่อนำเสนอจุดเด่น จุดด้อย ให้องค์กรและผู้ที่สนใจศึกษานำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้ส่วนบุคคลและองค์กร

4.เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผล เปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่นำมาใช้แล้วกับกำลังพิจารณานำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้

5.นำผลกระทบเชิงบวกมาขยายผลต่อยอดและหาแนวทางป้องกันผลกระทบเชิงลบเมื่อ องค์กรตัดสินใจนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ได้

ข้อเสนอแนะต่อองค์กรเกี่ยวกับแนวคิด Single Window Service

อุปสรรคที่สำคัญคือ การบริหารบุคคลากรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ตลอดจนการบริหารโครงการ ต้องคำนึงถึง ความสามารถต่าง ๆ ของบุคคลากรที่ถูกนำมาพัฒนาการวางแผนและการดำเนินการ เพื่อใช้เลือกบุคลากร การวิเคราะห์โครงการหลังจากที่ดำเนินการไปแล้ว ควรนำผลที่ได้ ทั้งที่ประสบความสำเร็จและที่ไม่ประสบความสำเร็จ ทำความเข้าใจของข้อจำกัดของโครงการที่ต่างกัน ต้องเข้าใจจุดร่วมระหว่างโครงการและส่วนอื่น ๆ ของ

องค์กร/จุดร่วมระหว่างโครงการและสิ่งแวดล้อมภายนอก รวมถึงผลอันเกิดจากความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร, ระบบขนส่ง, ระบบฐานข้อมูลของคอมพิวเตอร์ และพัฒนาการใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนาการใหม่ ๆ ของผู้ผลิตคอมพิวเตอร์และระบบควบคุมของสำนักงาน ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะของการผลิตและการบริการอย่างมาก ผลทางสังคมต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์ และองค์กรจะต้องเข้าใจว่าอะไรคือโครงสร้างทางสังคมขององค์กร ซึ่งจะต้องสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา