

บทที่ 1

บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจแบบโลกาภิวัตน์ ในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันที่สูง องค์กรจำเป็นต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงจึงจะอยู่รอดและได้เปรียบทางการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการจัดการระบบสารสนเทศจึงถูกนำมาเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการและระบบสารสนเทศในธุรกิจอย่างมาก เป็นรากฐานของการทบทวนกระบวนการทางธุรกิจใหม่ทำให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้ข้อมูลต่างๆ และสามารถที่จะใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการจัดการธุรกิจของคนให้อยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง ธุรกิจการขนส่งสินค้าในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันที่สูงเช่นเดียวกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำอาระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ บริษัทนี้มซึ่งตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 1988 จำกัดเป็นบริษัทที่เน้นธุรกิจการขนส่งสินค้าทางบก ที่มีแนวความคิดที่จะนำเอากลยุทธ์ระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ของบริษัทเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และปรับปรุงการทำงานของ บริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 หลักการและเหตุผล

การขนส่งสินค้าในประเทศไทยมีรูปแบบการขนส่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ และการขนส่งทางบก การขนส่งสินค้าแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไป การขนส่งสินค้าทางอากาศจะมีข้อดีคือสามารถส่งสินค้าไปยังสถานที่ไกลๆ ได้ด้วยความรวดเร็ว แต่มีข้อเสียคือราคาค่าบรรทุกแพงที่สุด การขนส่งสินค้าทางรถไฟมีข้อดีคือค่าบรรทุกจะถูกกว่าการขนส่งประเภทอื่นๆ แต่มีความล่าช้าในการส่งสินค้ามากกว่าประเภทอื่น การขนส่งสินค้าทางเรือ มีข้อดีคือราคาค่าบรรทุกถูกที่สุดแต่ไม่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน การขนส่งสินค้าทางบก มีข้อดีคือสามารถที่จะเข้าถึงผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้ดีกว่าการขนส่งประเภทอื่น สามารถจะจัดส่งสินค้าได้บ่อย และดีกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น จึงเป็นเหตุให้การขนส่งสินค้าทางบกเป็นรูปแบบการขนส่งสินค้าภายในประเทศที่นิยมมากที่สุด ทำให้การขนส่งสินค้าทางบกมีความสำคัญอย่างมากต่อ

เศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นหากประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าทางบกเพิ่มมากขึ้นจะสามารถช่วยลดต้นทุนของสินค้าลงได้และจะส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง¹

นอกจากนี้การเข้ามาของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าข้ามชาติ อย่างเช่น บริษัทเอ็กเซล บริษัทลินฟอกซ์จากประเทศออสเตรเลีย บริษัทกระจายสินค้าเดวิดจากประเทศออสเตรเลีย ซึ่งมีสาขาและเครือข่ายที่เข้ามาตั้งอยู่ในประเทศไทยนั้น ได้นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยของตนเองจากสาขาแม่ในต่างประเทศมาใช้ รวมถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดข้อได้เปรียบทางด้านคุณภาพในการให้บริการที่สูงกว่าผู้ประกอบการของประเทศไทย

บริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เป็นผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกรายหนึ่งในแต่ละวันมีปริมาณการขนส่งเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานไม่ดีพอ ถึงแม้ว่าทางบริษัทจะมีการนำเอาระบบสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานในบางส่วน แต่ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีแนวความคิดที่จะศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการอยู่รอดในสภาพการแข่งขันอย่างรุนแรงของธุรกิจการขนส่งสินค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต และสามารถใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่พัฒนาแล้วได้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจขนส่งสินค้าบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ได้แผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจขนส่งสินค้า บริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป
- 1.3.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจและดำเนินธุรกิจของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัดต่อไป

¹Bowersox D.J., Calabro P.J. and Wagenheim G.D. *Introduction to transportation*. New York:McMillan, 1981.

1.3.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าเพื่อใช้ในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินการของธุรกิจของตนเองได้

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และ วิธีการศึกษา

1.4.1 แผนดำเนินการ

1.4.1.1 การวางแผนระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic IS/IT Planning)

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร
- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- การกำหนดกลยุทธ์องค์กรและธุรกิจ
- การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กำหนดกลยุทธ์ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางด้านสารสนเทศ (Information Requirement Planning)

- การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กร
- การจัดทำแผนหลักด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.1.3 การวางแผนการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation Planning)

- การศึกษาระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- การวางแผนการจัดสรรทรัพยากร เพื่อพัฒนาระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการ

1.4.1.4 การวางแผนโครงการ (Project Planning)

- การกำหนดความสำคัญของโครงการ
- การวางแผนพัฒนาโครงการ

1.4.2 ขอบเขต

ศึกษาเพื่อวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจขนส่งสินค้าในขอบเขตงานดังต่อไปนี้ ระบบบริหารงานขนส่ง งานบัญชีและการเงิน งานการตลาด งานเร่งรัดหนี้สิน งานการบริหารงานบุคคล ของบริษัทนิมจีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

1.4.3 ตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจขนส่งสินค้านี้ ได้นำเอาตัวแบบการวางแผนระบบสารสนเทศ 4 ขั้นตอนมาใช้² (A Four-Stage Model of IT Planning) โดยแบ่งขั้นตอนดังกล่าวออกเป็น 4 ขั้นตอนได้แก่

1.4.3.1 การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ (Strategic IT Planning)

1.4.3.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางด้านสารสนเทศ (Information Requirements Analysis)

1.4.3.3 การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

1.4.3.4 การวางแผนโครงการ (Project Planning)

1.4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.4.4.1 ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source of Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ไปของบริษัท และปัจจัยแห่งความสำเร็จของบริษัท โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 13 คน เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและหน้าที่งานในแต่ละฝ่าย โดยการสังเกตและสัมภาษณ์พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 23 คนเพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย รูปแบบและสิ่งที่ต้องการในการตัดสินใจและสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ

1.4.4.2 ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source of Data)

ทำการค้นคว้าและศึกษาจากเอกสาร ตำรา และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางด้าน การวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรและอื่นๆ

² Turban, Efraim, Ephraim Mclean and James Wetherbe. *Managing of Information Technology*. 2th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1999.

1.4.5 นิยามคำศัพท์

- 1.4.5.1 การวางแผนระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่นำเอาเป้าหมาย กลยุทธ์ จุดประสงค์ กระบวนการ และความต้องการสารสนเทศขององค์กร เป็นพื้นฐานในการบ่งชี้ และเลือกกระบวนสารสนเทศที่จะนำมาพัฒนาและ เวลาที่จะทำการพัฒนา³
- 1.4.5.2 สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการปรับแต่งให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้⁴
- 1.4.5.3 ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มของส่วนประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำการเก็บรวบรวม การประมวลผล การเก็บรักษา และการกระจาย สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการตรวจสอบในองค์กร⁵
- 1.4.5.4 บริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด หมายถึง บริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางบกในเขตภาคเหนือตอนบน

1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.5.1 บริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด
- 1.5.2 ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ใช้ระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2545 จนถึงเดือนกันยายน 2545 รวมระยะเวลา 6 เดือน

³ Stephen Haag, et al., *Management Information System for the Information Age*. Boston, Massachusetts, IR WIN & McGraw-Hill, 1998, p.304.

⁴ Keneth C. Laudon and Jane P. Laudon. *Management Information System*, (6th ed., New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2000), p.7.

⁵ Ibid.