

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธุรกิจขนส่งสินค้า ถือเป็นอีกธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจโดยรวมของแต่ละประเทศ และเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวมถือได้ว่าเป็นประเทศหนึ่งที่มีปริมาณของการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศในปริมาณมากพอสมควร โดยเฉพาะการส่งออกสินค้าประเภทสินค้าหัตถกรรม

ธุรกิจขนส่งสินค้านั้นมิได้ หมายถึงเฉพาะการให้บริการขนส่งสินค้าเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการให้บริการขนส่งสิ่งของอื่นๆ เช่น การขนส่งเอกสาร เป็นต้น ประเภทของการให้บริการที่หลากหลายขึ้นอยู่กับความพร้อมของบริษัทผู้ให้บริการ ปัจจุบันธุรกิจขนส่งสินค้าได้มีการขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งสังเกตได้จากจำนวนผู้ให้บริการที่มีจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ธุรกิจทั่วประเทศไทย ปัจจัยที่มีผลต่อการทำให้ธุรกิจขนส่งสินค้าเกิดการขยายตัวมีดังต่อไปนี้

- นโยบายการค้าระหว่างประเทศรวมทั้งการส่งเสริมภาคการนำเข้า-ส่งออกของภาครัฐ
- ความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค
- การขยายตัวของกลุ่มคนของสังคมที่มีถิ่นที่ตั้งที่ห่างไกลกัน
- ความหลากหลายของสินค้าในท้องถิ่นต่าง ๆ
- ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ
- นโยบายทางการค้าของแต่ละประเทศที่ลดข้อกีดกันทางการค้า

การขยายตัวของธุรกิจขนส่งสินค้าส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคทั้งผลดี และผลเสีย ผลดีได้แก่ ผู้บริโภคมีทางเลือกใช้บริการมากขึ้น ผลเสีย สืบเนื่องจากมีการแข่งขันทางธุรกิจขนส่งสินค้าสูง อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพ เช่น การจัดส่งเอกสารมีความผิดพลาด การจัดส่งสินค้าถึงปลายทางไม่ตรงตามเวลา เป็นต้น ข้อบกพร่องทั้งหมดมีผลต่อการดำเนินและทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้านำรายได้ใหม่ต้องปิดกิจการเนื่องจากไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญของการบริการจัดส่งสินค้าที่สร้างความมั่นใจในบริการและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้มากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะใช้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ บริการ ราคาและความทันสมัยของเครื่องมือที่ใช้สนับสนุนระบบการให้บริการและเครื่องมือที่สนับสนุนและทำให้การบริการของธุรกิจมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้บริการ

รายได้นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรจะทำให้ห้องกรสามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจรวมทั้งสามารถแข่งขันในธุรกิจได้ตลอดเวลา

ธุรกิจขนส่งสินค้าก็เช่นเดียวกัน หัวใจของการดำเนินธุรกิจบริการจัดส่งสินค้า คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงเวลาและการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ทุกขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการการจัดส่งสินค้าจำเป็นจะต้องมีความรวดเร็วและข้อมูลชัดเจนถูกต้อง โดยเฉพาะการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าที่มีความสำคัญต่อกระบวนการขนส่งสินค้าอย่างมาก หากพบว่ามีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการจัดทำในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อขั้นตอนต่อไป การจัดทำเอกสารจัดส่งสินค้าสามารถจัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) เอกสารการจัดส่งสินค้าภายใน เป็นกระบวนการการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าภายในองค์กรเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับใบสั่งงานจัดส่งสินค้าจนถึงขั้นตอนสุดท้ายขนย้ายสินค้าไปยังพาหนะขนส่งตามเส้นทาง

2) การจัดทำเอกสารระหว่างผู้ให้บริการกับกรมศุลกากร หรือ เรียกอีกอย่างว่า พิธีการศุลกากร เป็นการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าเพื่อใช้ขออนุญาตขนส่งสินค้าออกระหว่างประเทศ

จากข้อมูลทีกล่าวมาเบื้องต้นปัญหาที่พบมากที่สุดของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีดังต่อไปนี้

- บริการล่าช้า
- สินค้าถึงผู้รับไม่ตรงตามกำหนดเวลา
- เอกสารการจัดส่งสินค้ามีข้อผิดพลาด
- สินค้าไม่ตรงตามใบส่งสินค้า
- ไม่มีระบบแจ้งเตือนเวลาในการจัดส่งสินค้า
- ไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายนอกระบบได้

ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาเบื้องต้นส่งผลกระทบต่อการใช้บริการและมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการครั้งต่อไป ทำให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าต้องการหาเครื่องมือที่จะนำมาใช้ช่วยแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น

ในอดีตเครื่องมือที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานมีทางเลือกน้อยและไม่ทันสมัยการนำมาประยุกต์ใช้จึงยังไม่สามารถแก้ไข หรือป้องกันได้อย่างแท้จริง ต่างกับปัจจุบันมีเครื่องมือที่จะนำมาใช้กับการทำงานในองค์กรมากมาย เทคโนโลยีด้านสารสนเทศเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าพิจารณาเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารจัดการการปฏิบัติงานภายในองค์กร และแก้ไขปัญหาระบบการจัดการ

ข้อมูล และระบบสนับสนุนการบริหารงานภายในองค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับการควบคุมกระบวนการทำงานของการจัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าภายในองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการขนส่งสินค้าอยู่บ่อยครั้ง โดยหวังว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการกับการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของการขนส่งสินค้าสามารถจะควบคุมกระบวนการจัดทำเอกสารจัดส่งสินค้าภายในองค์กรในแต่ละขั้นตอนทำงานสะดวก รวดเร็วและมีระบบมากมากยิ่งขึ้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความความยืดหยุ่นและรองรับการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการจัดส่งสินค้าในปัจจุบันและในอนาคต เนื่องจากธุรกิจการขนส่งสินค้ามีความเกี่ยวข้องกับองค์กรหลาย ๆ องค์กร เช่น กรมศุลกากร บริษัทผู้ให้บริการพาหนะขนส่งสินค้าทางเรือและบริษัทผู้ให้บริการพาหนะขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นต้น นอกจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหากระบวนการบริหารจัดการเอกสารการจัดส่งสินค้าภายในแบบเดิมได้แล้ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถรองรับการเชื่อมต่อออกสู่ภายนอกองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานสากล เช่น ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) ซึ่งเป็นมาตรฐานของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรทางอิเล็กทรอนิกส์ และยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการขนส่งสินค้าจะประกอบไปด้วยส่วนย่อยของระบบการขนส่งสินค้า ดังนี้ ระบบการบริหารจัดการเอกสารการจัดส่งสินค้า ระบบบริหารข้อมูลลูกค้า ระบบการบริหารจัดการสินค้าขาออก ระบบข้อมูลช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันในธุรกิจขององค์กรและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับบริการขององค์กรได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจการขนส่งสินค้า
- 2) เพื่อแก้ไขและป้องกันข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสารการขนส่งสินค้าภายใน
- 3) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจขนส่งสินค้า

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ธุรกิจขนส่งสินค้าสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้บริหารจัดการการทำงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) การทำงานภายในองค์กรมีการทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

1.4 แผนการดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินงาน

- ศึกษาระบบการบริหารงานขององค์กร
- ศึกษาปัญหาการดำเนินงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
- วิเคราะห์ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- จัดทำแผนหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- พัฒนาโปรแกรม เว็บไซต์
- ติดตั้งโปรแกรมและทดลองการใช้งาน
- ประเมินผลการใช้งาน

1.4.2 ขอบเขต

ศึกษาวางแผน และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนส่งสินค้าในขอบเขตงานดังนี้ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับใบสั่งงานจัดส่งสินค้า จนถึงการขนถ่ายสินค้าขึ้นพาหนะขนส่งตามช่องทางการให้บริการ และระบบสรุปผลรายงานการขนส่งสินค้าให้แก่ผู้บริหารเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจในการวางแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์

1.4.3 วิธีการศึกษา

1.4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1). ข้อมูลปฐมภูมิ
 - ศึกษาปัญหาจากการปฏิบัติงานในระบบปัจจุบัน
 - สัมภาษณ์พนักงานภายในองค์กร และสังเกตการใช้บริการของลูกค้า
- 2). ข้อมูลทุติยภูมิ
 - ศึกษาเอกสารประกอบการดำเนินการขนส่งสินค้าของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่
 - ศึกษาตัวอย่างเอกสารของบริษัทและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.4.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและพัฒนา

- แบบสอบถามความต้องการระบบ
- HTML, Microsoft ASP (Active server page), Microsoft SQL, Microsoft Access2000
- Microsoft Windows
- Dreamweaver, Photoshop, VB.Net
- และเครื่องมืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.3.3 นิยามศัพท์

- ASP (Active server page) ภาษาที่ใช้พัฒนาเว็บเพจ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการขนส่งสินค้า เป็นระบบสารสนเทศเพื่อใช้ควบคุมกระบวนการขนส่งสินค้า
- E-Transportation หมายถึง การขนส่งสินค้าโดยผ่านการสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความสะดวกสบายแก่ลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
- แทร็กกิ้ง (Tracking) หมายถึงระบบติดตามสินค้า
- EDI (Electronic Data Interchange) การแลกเปลี่ยนเอกสารข้อมูลทางธุรกิจระหว่างบริษัทคู่ค้าในรูปแบบมาตรฐานสากลจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่ง ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง

1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพายัพ

คณะวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศและต่างประเทศ