

## บทคัดย่อ

ในปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการและคาดหวังจากการบริการที่มากขึ้น เช่น ต้องการการบริการขนส่งที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศจากผู้ขนส่งรายใดรายหนึ่ง การรวมตัวเป็นพันธมิตรธุรกิจจึงเป็นทางออกสำหรับผู้ประกอบการขนส่งไทยที่จะทำให้อุตสาหกรรมจากแรงผลักดันรอบด้าน การนำเทคโนโลยีไปปรับใช้งาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ออกแบบมาสำหรับการรวมตัวกันเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่ขับเคลื่อนให้เกิดความร่วมมือแบบโครงข่ายในหมู่ผู้ประกอบการขนส่งไทย เป็นการสร้างความแข็งแกร่งในการบริการจากการรวมกลุ่ม (Cluster) ตามธรรมชาติของผู้ประกอบการ สร้างประสิทธิภาพสูงสุดจากทรัพยากรที่มีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม สามารถลดต้นทุนในการจัดหา สร้างอำนาจการต่อรองและโอกาสในการทำธุรกิจ ตอบสนองความต้องการจากลูกค้า ทำให้อยู่รอดจากการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้การศึกษาเพื่อวางแนวทางหรือกรอบในการดำเนินงานการให้บริการการขนส่งแบบรวมกลุ่ม และการพัฒนาระบบเพื่อรองรับกระบวนการดังกล่าวและเพื่อสร้างศักยภาพการบริการยิ่งขึ้นแก่กลุ่มผู้ประกอบการขนส่งรายย่อยให้สามารถต่อสู้กับผู้บริการรายใหญ่รวมไปถึงผู้ประกอบการต่างชาติที่มีบทบาทและอิทธิพลมากขึ้นในประเทศไทย ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการและสมาคมขนส่งเป็นอย่างดี ซึ่งเล็งเห็นว่าการรวมกลุ่ม (Cluster) นั้นจะเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการยกระดับผู้ประกอบการรายย่อยให้ทัดเทียมต่างชาติได้อย่างรวดเร็ว

จากการทดลองทำงานบนระบบจริงแล้ว ผู้ใช้งานเห็นว่าระบบสามารถสนับสนุนการให้บริการขนส่งในรูปแบบของเครือข่ายได้ สมาชิกผู้ขนส่งมีความพึงพอใจในตัวระบบ โปรแกรมใช้งานง่าย ตรงกับความต้องการที่กำหนดในเบื้องต้น แต่ก็ยังมีตัวแปรและขอบเขตงานอีกจำนวนหนึ่งที่ระบบยังไม่สามารถทำให้ครอบคลุมถึงได้ เช่น สามารถอัปเดตสถานะการจัดส่งผ่านโปรแกรมบนสมาร์ตโฟนได้ มีระบบสื่อสารผ่านข้อความสำหรับภายใน และสามารถออกรายงานวางบิลได้ เป็นต้น

## **Abstract**

Expectation on services of customer is increasing; technology and world-wide services are expected to be included in transportation services. Building a cluster, will be a solution for Thai logistics owners. Applying technology which is designed especially for a cluster to working process to increase efficiency of cluster services according to the original practice. The capability, bargaining power, customer services will be more effective while decreasing cost of investment.

In order that, logistics owners and associations advert to this study on the proper framework and developing system for cluster process. They also agree on the cluster solution which will be a strategy to upgrade industry's efficiency.

From the result of pilots testing, users are mostly satisfy on system, ease, meeting their requirements on basic functionswhile there are a lot of variables and scope of system that are not be covered such as status update via mobile device and invoice process.