



การให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือ ในประเทศไทย

Web Service In Thai Shipping Business

จิตรปรีดา ปัญจนนท์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือในประเทศไทย ซึ่งจะช่วยพัฒนาระบบการให้บริการของสายเรือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้สนใจที่จะนำการสื่อสารสองทางเข้ามาประยุกต์ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการทางเว็บด้วย ปัจจุบันการให้บริการของธุรกิจสายเรือผ่านทางเว็บแบ่งออกเป็น 4 บริการหลัก คือ การตรวจสอบค่าระวางเรือ การจองระวางเรือ การทำเอกสาร และการชำระค่าระวางเรือ ทั้งนี้พบว่าเกิดข้อบกพร่องของการให้บริการ และเกิดปัญหาในช่องทางการให้บริการหลัก ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและแนวทางการให้บริการทางเว็บของสายเรือ และการใช้บริการทางเว็บผู้ส่งออกสินค้าทางทะเลในปัจจุบัน เพื่อให้เข้าใจถึงภาพรวมของทั้งผู้ให้และผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ (องค์กรสายเรือ) และผู้ใช้บริการ (ผู้ส่งออก และตัวแทนจัดส่งสินค้าทางเรือ) ด้วยแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ ก่อนทำการเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยวิธีการจัดการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการ จากการวิจัยทำให้ทราบว่า การบริการทางเว็บเป็นช่องทางที่ได้รับความสนใจและสามารถจะนำมาพัฒนาระบบการให้บริการของธุรกิจสายเรือในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Abstract

The aim of this research is to analyze the development and the improvement in Internet based services of Shipping Business in Thailand; which will enhance the quality of the Shipping Business services. Furthermore, this research is also focusing on bringing the two way communication to develop the Web services. Shipping Business Service consists of 4 main services which are

คำสำคัญ : WEB SERVICE, สายเรือ, ผู้ส่งออก, ตัวแทนจัดส่งสินค้าทางเรือ

*นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการบริหารจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ocean freight quotation, shipment reservation, documentation and freight payment. This research will start from focusing on seeing the problems and shortfalls on each process on these 4 main services as well as overseeing the current problems and shortfalls of the main communication channel. Therefore, this research is mainly about focusing on learning the characteristic, current trend of the web service in Shipping Business. This research is done in order to understand the overall Shipping business service between the shipping business and customers; where will be obtain the information by using the questionnaire from shipping business which is Container Line, customers which is Exporter and Freight Forwarder. After analyzing and understanding the overall picture of the process between customers and Shipping Business, we continue to obtain in-depth information by conducting the interview with Container Line. The result is showing that this web services is the best way to improve the quality of shipping business in Thailand.

ความเป็นมา

ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการส่งออกสินค้าไปยังประเทศต่างๆ เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อัตราการเติบโตของการส่งออกของประเทศไทยมีแนวโน้มในการปรับตัวสูงขึ้น จึงทำให้อุตสาหกรรมการบริการขนส่งสินค้าทางทะเลมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นด้วย เพราะการขนส่งสินค้าทางทะเลนับเป็นการขนส่งที่มีความสำคัญ คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 90% ของการขนส่งสินค้าขาออกระหว่างประเทศ เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นการขนส่งที่มีต้นทุนต่ำ และสามารถขนส่งสินค้าได้จำนวนครั้งละมาก ๆ



ที่มา : กรมศุลกากร

รวบรวมโดย : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม



จากเดิมการแข่งขันทางธุรกิจจะมุ่งเน้นไปที่การผลิตและจำหน่ายสินค้า หรือบริการให้ มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง เพื่อที่เป็นผู้นำทางด้าน ต้นทุน แต่ปัจจุบันการที่จะเป็นผู้นำได้เปรียบใน การแข่ง หรือผู้นำการแข่งขัน ต้องคำนึงการ ให้บริการ ซึ่งต้องเข้าใจถึงความต้องการที่แท้ จริงของลูกค้าที่มักจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็ว โดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการอย่าง ธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเลในรูปแบบระบบ ตู้คอนเทนเนอร์ เป็นรูปแบบที่มีการแข่งขันทาง ด้านขนส่งที่รุนแรง และความต้องการของลูกค้า มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นการแข่งขัน ทางด้านขนส่งจึงไม่สามารถสร้างความแตกต่าง ได้ เพราะลูกค้าหันมาให้ความสำคัญกับการ ให้บริการที่ลูกค้าจะได้รับในด้านการทำธุรกรรม ต่างๆ เช่น การจองระวางเรือ การรับใบตราส่ง เช็คตราวางเรือ เป็นต้น ส่งผลให้ธุรกิจสายเรือ ไม่ใช่เป็นเพียงการแข่งขันทางด้านขนส่ง เท่านั้น ที่ลูกค้าจะนำมาประกอบการตัดสินใจ เลือกใช้หรือไม่ใช้บริการ แต่กลายเป็นปัจจัย ด้านการบริการที่เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่เข้า มามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จาก จุดนี้ธุรกิจสายเรือต่างหันมามุ่งเน้นสร้างความ แตกต่างด้านบริการ เพื่อเป็นข้อได้เปรียบด้าน การแข่งขัน ด้วยการเสนอบริการที่สะดวกสบาย แก่ลูกค้า

ปัจจุบันการให้บริการในธุรกิจขนส่งสินค้า ทางทะเลนั้นใช้ช่องทางการสื่อสารหลัก คือ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และแฟกซ์ ซึ่งช่องทางการทำธุรกรรม ที่เหล่านี้มีค่าใช้จ่ายในการสื่อสารสูง เกิดการ ผิดพลาดจากการสื่อสารบ่อยครั้ง และยังทำให้ เกิดการทำงานที่ล่าช้า เพราะขั้นตอนการทำงาน ที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นเหตุผลที่ใช้ทรัพยากรบุคคล เกินความจำเป็น ทั้งหมดที่กล่าวมานอกจาก จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานของ

ธุรกิจสายเรือแล้ว ยังจะส่งผลกระทบต่อลูกค้า เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ และจาก ปัญหาที่กล่าวมาประกอบกับความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยีจึงนำมาสู่การใช้เทคโนโลยีมา ช่วยเหลือในการจัดการการบริการในธุรกิจนี้

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบัน ทำให้การให้บริการผ่านทาง เว็บไซต์ ได้รับความนิยมน้อยกว่าแพร่หลาย เนื่อง จากการให้บริการผ่านเว็บไซต์มีการพัฒนา ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เป็นการ สนับสนุนการทำงานด้านบริการอยู่ตลอดเวลา มีรูปแบบที่สวยงาม และง่ายต่อการใช้งานมาก

ธุรกิจสายเรือเองได้เล็งเห็นประโยชน์ของ การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตจึงได้มีการพัฒนา การให้บริการทางเว็บ แม้จะเป็นช่องทางใหม่ ในธุรกิจนี้ แต่ปัจจุบันสายเรือขนาดใหญ่เกือบ ทุกสายได้มีการให้บริการทางเว็บ ซึ่งในส่วน การบริการนั้นแม้จะยังไม่ครบวงจรในทุกๆ บริการ แต่เป็นช่องทางที่ได้รับความสนใจและ ให้ความสำคัญกับช่องทางให้บริการนี้มาก ขึ้นเรื่อยๆ โดยจะเห็นได้ทุกๆ สายเรือนั้นพยายาม ที่จะพัฒนาการบริการขององค์กรด้ว การให้บริการทางเว็บอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ องค์กรของตนมีระบบการดำเนินงานที่ดี มีการส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ตลอดจนการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้เร็วขึ้น เพื่อต้องการให้ประสิทธิภาพ ของการให้บริการดีขึ้นทั้งระบบ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันในด้านการ บริการ และในอนาคตอันใกล้การให้บริการ ทางเว็บคงไม่ใช่แค่ทางเลือก แต่จะกลายเป็น สิ่งที่มาทดแทนการติดต่อการทำธุรกรรมแบบ เดิม โดยการผลักดันให้การให้บริการทาง เว็บเป็นช่องทางให้บริการหลักของสายเรือ

การศึกษานี้จะศึกษาการให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือในประเทศไทย เพื่อเป็นการสนับสนุนการให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือ และศึกษาเรื่องการสื่อสารสองทางเพื่อมาสนับสนุนการให้บริการทางเว็บ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการบริการ ทำให้การให้บริการทางเว็บประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นโดยเริ่มจากการศึกษาและเข้าใจแนวทางการให้บริการ หรือพฤติกรรมทำให้บริการทางเว็บ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ประกอบด้วย

- เพื่อศึกษาถึงแนวทาง และลักษณะการให้บริการทางเว็บของสายเรือขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ
- เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาการให้บริการผ่านทางเว็บ เป็นช่องทางหลักของการบริการแทนช่องทางการบริการอื่นๆ
- เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการนำการสื่อสารสองทาง มาปรับปรุงการให้บริการทางเว็บ

เว็บ (WEB) การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) และการให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือ (WEB SERVICE IN SHIPPING BUSINESS)

เว็บ (The Web)

เว็บหรือเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web:WWW) คือตัวกลางในการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล (Universal Standard) ที่สามารถเก็บ (Store) ค้นคืน (Retrieve) จัดรูปแบบ (Format) แสดงผล

(Display) โดยใช้ระบบรับ-ให้บริการ (Client-Server System) โดยเว็บสามารถทำงานร่วมกับข้อความ (Text) สื่อหลายมิติ (Hypermedia) ภาพกราฟิกส์ (Graphic) และเสียง (Sound) โดยใช้มาตรฐานภาษาเอชทีเอ็มแอล (Hyper Text Markup Language: HTML) เพื่อเชื่อมโยง (Link) สิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน [1]

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มักจะถูกมองว่าเป็นเพียงแค่การซื้อขายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) หรือ (E-Business: E-biz) เท่านั้น แต่ความเป็นจริงแล้วยังรวมไปถึงการให้บริการและช่วยเหลือการทำธุรกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการตรวจสอบภาพเคลื่อนไหวจรวด หรือการต่อรองราคาสินค้า โดยดูสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น [1]

การให้บริการทางเว็บของธุรกิจสายเรือ (WEB SERVICE IN SHIPPING BUSINESS)

อินเทอร์เน็ตนั้นเป็นทางออกของธุรกิจในปัจจุบัน เพื่อช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและการมีนโยบายให้บริษัทเป็นบริษัทที่มีการใช้กระดาษให้น้อย เพื่อลดเวลา ลดขยะ และเพิ่มที่ว่างในการทำงาน ซึ่งเห็นว่าอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับธุรกิจขนส่งทางเรือ (Shipping Industry) โดยเฉพาะงานด้านเอกสาร ที่สามารถทำให้กระบวนการการทำใบตราส่ง (Bill of Lading) ได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการลดกระบวนการทำให้ได้ใบตราส่งตัวจริงที่เร็วขึ้น โดยการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง หลีกเลี่ยงการทำงานซ้ำซ้อน

ไม่ต้องรอใบตราส่งตัวจริงจากสายเรือ เพราะลูกค้าสามารถปรีนส์ได้เอง ข้อมูลที่ถูกต้องและเอกสารที่มีประสิทธิภาพก็จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญเรื่องนโยบายลดการใช้กระดาษในองค์กร (Paperless office) เพราะธุรกิจขนส่งทางทะเล (Shipping) นั้นเป็นธุรกิจที่ทำการค้าโดยมีการใช้กระดาษเป็นหลัก ในการส่งของหนึ่งครั้งต้องมีเอกสารประมาณสามสิบแผ่น และงานเอกสารพวกนี้ทำให้กระบวนการทำงานนั้นช้าลง นอกจากนี้ 70% ของงานนั้น ต้องมีการนำข้อมูลออกมาจากระบบ และส่งผ่านไปรษณีย์อีกแผ่นเพื่อนำข้อมูลใส่กลับเข้าไปในระบบอีกครั้งทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ

นอกจากการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตระหว่างสายเรือกับลูกค้าแล้วนั้นยังมีบริษัทตัวกลาง (Web Service Provider) ที่เปิดให้บริการเช่นกัน โดยมีสามบริษัทหลัก คือ GT NEXUS CargoSmart และ Intrta โดยเป็นการให้บริการอิสระโดยให้สายเรือเข้ามาเป็นสมาชิก การให้บริการนั้นเป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน เพราะฉะนั้นลูกค้าใช้ผ่าน Web Service Provider เพียงสามบริษัทนี้เท่านั้นไม่ต้องไปเข้าเว็บของแต่ละสายเรือ ซึ่งมีความแตกต่างกันทำให้ยากต่อการเข้าใจ และเสียเวลาที่จะต้องเรียนรู้ของแต่ละสายเรือ เพราะฉะนั้น บริษัทตัวกลางนี้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า

Intrta ตั้งขึ้นเมื่อปี 2000 โดยมีสมาชิกเป็น Maersk Sealand และบริษัทในเครือ P&O Nedlloyd Hamburg Sud MSC และ CMA CGM โดยเปิดให้บริการถึง 75 ประเทศทั่วโลก และมีผู้ใช้บริการกว่า 4300 บริษัท โดยธุรกิจของ Intrta นั้นเติบโตขึ้น 6-8% ทุกปี โดยเน้นเรื่อง Container Movement

และให้บริการตามที่ผู้ขนส่งต้องการจนถึงปัจจุบัน

GT Nexus ผู้ก่อตั้ง คือ สายเรือ APL โดยมีสมาชิกทั้งหมดเก้าสายเรือ โดย GT Nexus นั้นให้ความสนใจในด้าน Logistic ได้มีการให้บริการ Global Cost Control Management System โดยลูกค้าสามารถจัดการควบคุมต้นทุน Supply Chain ได้ นอกจากนี้ยังมีข้อตกลงกับ Port of Antwerp โดยมีการส่งผ่านข้อมูลโดยตรงกับระบบการจัดการสินค้าของ GT Nexus ได้อีกด้วย

CargoSmart เป็น Independent Service Provider ที่เล็กที่สุดโดยมี OOCL เป็นผู้ก่อตั้ง ซึ่ง OOCL นั้นเป็นสายเรือที่เป็นผู้นำทางด้าน IT โดย CargoSmart นั้นมีการให้บริการที่คล้ายกันกับ Intrta และ GT Nexus คือ Sailing Schedule, Booking Request, Invoice and Payment, Shipping Instruction and Bill of Lading Document Management System [2]

วิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้นเพื่อต้องการได้ข้อมูลในภาพรวมของการให้บริการในธุรกิจสายเรือ และการใช้บริการของผู้ส่งออกสินค้าทางเรือ และตัวแทนจัดส่งสินค้าทางเรือ โดยข้อมูลที่ได้มานั้นจะเป็นลักษณะการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ และข้อคิดเห็นในมุมมอง ในส่วนของการสัมภาษณ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการข้อมูลเชิงลึกของสายเรือซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยการวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็นสองส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม

จากการรวบรวมผลสำรวจจากแบบสอบถามของผู้ให้บริการ โดยเก็บรวบรวมจากองค์กรสายเรือขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ระหว่างประเทศ และบริษัทที่กระทำการแทนทั้งหมด 83 องค์กร เป็นองค์กรที่มีการให้บริการทางเว็บทั้งหมด 62 องค์กร และองค์กรที่ไม่มีการให้บริการทางเว็บ 21 องค์กร แม้ว่าองค์กรสายเรือส่วนใหญ่จะมีการให้บริการทางเว็บก็ตามแต่บริการทางเว็บนั้นยังเป็นช่องทางที่ถูกเลือกใช้บริการน้อยที่สุด จากการจัดอันดับผลออกมาว่า มีถึง 51 องค์กรที่ตอบว่าบริการทางเว็บนั้นเป็นช่องทางที่ใช้บริการน้อยที่สุด และไม่มีองค์กรได้เลยที่เลือกตอบว่าบริการทางเว็บเป็นช่องที่มีการใช้บริการมากที่สุด ส่วนช่องทางที่ถูกเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ โทรศัพท์ มีผู้เลือกตอบว่าเป็นช่องทางที่ใช้บริการมากที่สุดถึง 60 ช่องทางที่มีผู้เลือกใช้บริการรองลงมา คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และ แฟกซ์ตามลำดับ

ในส่วนผู้ให้บริการที่มีบริการทางเว็บวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งประเภทของการบริการนั้นออกเป็นสี่ประเภทหลัก คือ บริการด้านการเสนอค่าระวางเรือ บริการจองระวางเรือ บริการเอกสาร บริการชำระค่าระวางเรือ จากผลการสำรวจนั้นบริการจองระวางเรือเป็นบริการที่ได้รับการสนใจ ทั้งในเรื่องการตรวจสอบตารางเรือ และการจองระวางเรือ นอกจากบริการจองระวางเรือแล้ว บริการเอกสารก็ได้รับความสนใจมากเช่นกัน ทั้งบริการทำใบตราส่ง (B/L) หรือการแก้ไขเอกสาร ส่วนบริการด้านการเสนอค่าระวางเรือ และบริการชำระค่าระวางเรือเป็นบริการที่ได้รับความสนใจรองลงมาตามลำดับ จากองค์กรสายเรือที่ให้บริการทางเว็บ

ทั้งหมดนั้นเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนช่องทางการให้บริการลูกค้ามาเป็นการให้บริการผ่าน WEB SERVICE เพียงช่องทางเดียวถึง 48 องค์กร

สำหรับองค์กรที่ไม่ให้บริการทางเว็บนั้นช่องทางที่ถูกคัดเลือกใช้บริการเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย คือ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และแฟกซ์ตามลำดับ โดยประโยชน์ที่คาดหวังขององค์กรที่ไม่ให้บริการทางเว็บ คือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยลดเวลาการทำงาน และช่วยในการติดต่อสื่อสารข้อมูลได้สะดวกขึ้น โดยบริการที่สนใจจะให้บริการเท่า ๆ กันนั้น คือ บริการด้านการเสนอระวางเรือ บริการจองระวางเรือ และบริการเอกสาร ส่วนบริการด้านการชำระค่าระวางเรือนั้นนั้นก็เป็นที่สนใจแต่รองลงมาจากสามบริการแรกที่กล่าวไป และมีองค์กรที่สนใจจะหันมาให้บริการ WEB SERVICE อยู่ที่ 7 องค์กร

ในการสำรวจเรื่องการสื่อสารสองทางเพื่อนำมาปรับใช้กับบริการทางเว็บนั้นผลออกมา คือ มีผู้เลือกตอบว่าสนใจเรื่องการสื่อสารสองทางมากที่สุดทั้งหมด 27 ราย และให้ความสนใจรองลงมา 22 24 10 และส่วนข้อที่ไม่ให้ความสนใจเลยไม่มีการถูกเลือกตอบ

จากการรวบรวมผลสำรวจจากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมจากองค์กรผู้ให้บริการ แบ่งเป็นผู้ส่งออกสินค้าทางทะเล 61 ราย และตัวแทนจัดส่งสินค้าทางเรือ 105 ราย รวมแล้ว 166 ราย โดยองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการทางเว็บทั้งหมด 100 ราย และอีก 66 รายมีการใช้บริการทางเว็บและจากผลการสำรวจช่องทางการใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้น ช่องทางที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้มากที่สุด คือ โทรศัพท์ รองลงมา คือ จดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และแฟลช และช่องทางสุดท้ายที่ผู้ใช้บริการเลือก คือ บริการทางเว็บ ในส่วนของผู้ใช้บริการทางเว็บนั้น ผลที่ออกมาไม่ได้มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนมากนัก บริการที่ได้รับความนิยม คือ การเสนอค่าระวางเรือ และการจองระวางเรือ และบริการที่เหลือที่ได้รับความนิยมรองลงมา คือ บริการด้านเอกสาร และบริการชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นั้นพอใจกับการใช้บริการทางเว็บมีผู้ใช้บริการพอใจในการใช้บริการทั้งหมด 54 ราย พอใจมากอยู่ที่ 12 ราย และไม่มีการเลือกตอบ ไม่พอใจ และไม่พอใจมากเลย

ในส่วนของผู้ใช้บริการที่ไม่มีการใช้บริการทางเว็บนั้น ช่องทางการให้บริการที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด คือ โทรศัพท์ และรองลงมา คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และแฟลช ตามลำดับ โดยประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการ คาดหวังจากบริการทางเว็บมากที่สุด สามอันดับแรก คือ ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยลดเวลาในการทำงาน ตามลำดับ โดยบริการที่สนใจจะเลือกใช้บริการทางเว็บอันดับแรก คือ บริการค่าระวางเรือ บริการจองระวางเรือ บริการเอกสาร และ สุดท้ายคือบริการชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับการบริการทางเว็บ คือ 89 ราย ให้ความสนใจ และ 11 รายไม่แน่ใจ และไม่มีการเลือกตอบไม่สนใจเลย

ในการสำรวจเรื่องการสื่อสารสองทาง เพื่อนำมาปรับใช้กับทางเว็บนั้น ผลออกมา คือ มีผู้เลือกตอบว่าสนใจเรื่องการสื่อสารสองทางมากที่สุดทั้งหมด 17 ราย และให้ความสนใจรองลงมา 101 43 5 และส่วนข้อที่ไม่ให้ความสนใจเลยไม่มีการถูกเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์

จากการรวบรวมข้อมูลของผู้ให้บริการจากการสัมภาษณ์ ช่องทางการให้บริการหลักของสายเรือในปัจจุบันมีอยู่ 3 ช่องทาง นั่นคือ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และแฟลช ซึ่งสำหรับการให้บริการลูกค้าในยุคปัจจุบันไม่เพียงพอ ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทที่มีความสำคัญมากในธุรกิจการให้บริการ และได้ถูกพัฒนาให้ใช้งานได้เพิ่มขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่ต้องการติดต่อสื่อสารทางเว็บมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่แค่ในธุรกิจสายเรือเท่านั้น ในธุรกิจบริการอื่นๆ ก็เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการออกสั่งซื้อสินค้า การจ่ายชำระค่าใช้จ่าย ฯลฯ

แนวโน้มการให้บริการทางเว็บในธุรกิจสายเรือในประเทศไทยมีทิศทางขยาย และเติบโตมากขึ้น ปัจจุบันนี้การพัฒนาของระบบคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยได้ก้าวไปเกือบจะทันกับประเทศต่างๆ ในยุโรป และอเมริกา เนื่องจากความเร่งรีบ การแข่งขัน ต้นทุนและเวลา เป็นปัจจัยที่ทำให้การบริการทางเว็บมีโอกาสเข้ามามีบทบาทมากขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องขึ้นอยู่กับผู้บริโภค หรือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้ทันกับระบบใหม่ และในบางบริษัทที่เป็นบริษัทคนไทย ยังไม่ได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาตั้งบริษัทในเมืองไทย ดังนั้นการบริการทางเว็บต้องใช้เวลาในการพัฒนา อย่างน้อย 2-3 ปีที่จะเปลี่ยนธุรกิจบริการของสายเรือมาเป็นมาเป็นยุคใหม่ที่พึ่งเทคโนโลยีในการบริการ การพัฒนาการให้บริการทางเว็บนั้นไม่ใช่แค่เพียงสายเรือ แต่รวมถึงบริษัทลูกค้า หรือแม้แต่องค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาไปพร้อมๆ กัน

การที่จะพัฒนาการให้บริการทางเว็บให้มีประสิทธิภาพในการบริการเทียบเท่ากับช่องทางหลักนั้นมีความเป็นไปได้สูง แต่ประเทศไทยต้องพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้เทียบเท่ากับต่างประเทศที่ให้บริการทางเว็บเป็นช่องทางหลักในการให้บริการติดต่อสื่อสาร โอกาสในการที่การบริการทางเว็บจะถูกสนับสนุนให้เป็นช่องทางบริการหลัก มีค่อนข้างมากเป็นไปได้ตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ได้กำลังพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นด้วยข้อดีของบริการทางเว็บนั้นที่สามารถเช็คข้อมูล หรือทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้เอง จะทำให้ประหยัดเวลาการทำงานและค่าใช้จ่าย เช่น ไม่ต้องเสียเวลารอสายโทรศัพท์ และค่าโทรศัพท์ ประหยัดค่าพนักงานส่งเอกสาร เป็นต้น ทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นที่บริการทางเว็บ จะมีบทบาทเป็นช่องทางบริการหลักในอนาคต แต่ในปัจจุบันก็ยังมีข้อจำกัดอีกมากในหลายๆ องค์การ เช่น องค์การแต่ละแห่งมีระบบใช้ภายในของตนเอง ถ้าหากจะเชื่อมต่อกันต้องลงทุนเพิ่มเติมทั้งแรงงาน ระบบเวลา ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ยังมีข้อจำกัดจากหน่วยงานบางแห่งที่กำลังพัฒนา แต่ยังไม่สามารถทำได้ในตอนนี้อย่างไรก็ตาม เนื่องจากระบบยังไม่สมบูรณ์และไม่ได้ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าของหน่วยงาน หลายองค์การยังไม่นิยมให้พนักงานใช้อินเทอร์เน็ต และยังไม่เห็นความจำเป็นของบริการทางเว็บ ภาครัฐควรให้การสนับสนุน โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมศุลกากรของการท่าเรือ

สำหรับสายเรือที่ยังไม่มีการให้บริการทางเว็บนั้น การจะเปิดให้บริการทางเว็บต้องพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เนื่องจากว่าลูกค้าปัจจุบันยังคงยึดติดอยู่กับการบริการผ่านโทรศัพท์กับผู้ใช้บริการมากกว่า ถึงแม้จะทำธุรกรรมผ่านทางเว็บ แล้วก็ยัง

ต้องการตอบรับทางโทรศัพท์จากสายเรือ เพราะความไม่เชื่อมั่นหรือไม่มั่นใจในระบบหรือเทคโนโลยีของตัวผู้ใช้บริการ การให้บริการทางเว็บของสายเรือ นั้น จะแตกต่างจากการให้บริการของสาขาอาชีพอื่นๆ เช่น ธนาคาร หรือ การสั่งซื้อสินค้าทาง อินเทอร์เน็ต เพราะการทำธุรกรรมกับสายเรือ นั้นต้องมีการตอบรับยืนยัน และแก้ไขกันต่อเนื่องต่อการส่งออกหนึ่งครั้ง นอกจากนั้นยังมีข้อกำหนดด้านเวลาทำให้ลูกค้าไม่ต้องการที่จะรอการตอบกลับ เพราะต้องการได้ข้อมูลเพื่อไปดำเนินการต่อในทันที เพราะฉะนั้นการให้บริการทางเว็บอาจจะส่งผลให้มีการร้องทุกข์ หรือสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า เพราะธุรกิจบริการของสายเรือ นั้นจะต้องมีการติดต่อแจ้งข้อมูลแก้ไขในทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนั้นองค์กรที่ยังไม่ได้มีการให้บริการทางเว็บ หรือในบ้างองค์กรก็มีการให้บริการไม่ครบถ้วน ถ้ามาเปรียบเทียบกับองค์กรสายเรือที่มีการให้ทางเว็บอย่างเต็มรูปแบบแล้วนั้นไม่ได้มีการเสียเปรียบ หรือได้เปรียบแต่อย่างใด เพราะสายเรือส่วนใหญ่ก็จะเปิดให้บริการเพียงสองด้านนี้เป็นหลัก คือ บริการการจองระวางเรือ และบริการด้านเอกสาร ในส่วนของ การให้ชำระค่าบริการ เนื่องจากว่าการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ทางเว็บ นั้นยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทย ดังนั้นจึงไม่เป็นการเสียเปรียบในเชิงบริการแต่อย่างใด แต่ทางองค์กร จะหาการบริการเพิ่มเติมให้มีข้อได้เปรียบสายเรืออื่นๆ เป็นการทดแทน เช่น การปรับปรุง การควบคุมจำนวนเอกสาร และการปลอมแปลง โดยใช้บาร์โค้ดเข้ามาช่วยเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุด เป็นต้น

ในเรื่องการสื่อสารสองทางนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้ในระดับหนึ่ง

