

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การตรวจสอบย้อนกลับ คือสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริโภคสินค้าเกิดความมั่นใจในการซื้อสินค้า ว่าสินค้าที่ซื้อไปนั้นไม่มีสิ่งปนเปื้อนและได้มาตรฐาน โดยสามารถตรวจสอบเส้นทางของสินค้านั้น ๆ ได้ และช่วยลดความสูญเสียในการเรียกคืนสินค้าของบริษัทผู้ผลิต ให้เรียกคืนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วในปริมาณที่ควรจะเป็น โดยในการตรวจสอบย้อนกลับนั้นประกอบด้วย กระบวนการที่สำคัญ 2 กระบวนการ คือ กระบวนการติดตาม และกระบวนการสืบค้นย้อนกลับ โดยกระบวนการติดตาม (Tracking) คือการที่สามารถติดตามได้ว่าสิ่งที่สนใจนั้น ไปอยู่ ณ ที่ใด เช่น ผู้ผลิตสินค้าพบว่าวัตถุดิบในการผลิตสินค้าล็อตหนึ่งมีปัญหา แต่สินค้าได้ถูกส่งไปจำหน่ายเรียบร้อยแล้ว ทางผู้ผลิตจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเรียกคืนสินค้าที่ผลิตจากวัตถุดิบล็อตที่มีปัญหาคืนมาทั้งหมด ผู้ผลิตต้องติดตามเส้นทางการผลิต และการจัดจำหน่าย เพื่อจะได้ทราบว่าสินค้าที่มีปัญหามีการวางจำหน่ายอยู่ที่ใดบ้าง และสามารถเรียกคืนสินค้าได้อย่างถูกต้อง การดำเนินการดังกล่าว คือ การค้นหาปลายทางของสินค้านั้นเอง ส่วนการสืบค้นย้อนกลับ (Tracing) นั้น คือความสามารถสืบได้ว่าสินค้าที่มีปัญหาผลิตขึ้นเมื่อใด จากสายการผลิตไหน ฯลฯ เพื่อค้นหาว่าจุดใดที่ก่อให้เกิดปัญหา และจุดที่ก่อให้เกิดปัญหาได้ผลิตสินค้าไปมากน้อยเพียงใด และมีข้อมูลรายละเอียดในขั้นตอนกรรมวิธีการผลิตอย่างไร เพื่อทำการติดตามสินค้าคืนได้อย่างถูกต้อง การดำเนินการดังกล่าว คือ การค้นหาต้นทางของสินค้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการหาปลายทางของสินค้าต่อไป

โดยในปัจจุบัน มีเทคโนโลยีจำนวนมากที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบย้อนกลับ และสามารถช่วยให้การตรวจสอบย้อนกลับทำได้สะดวกและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งออก ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้บริโภค หรือหากพบสิ่งผิดปกติหรือข้อร้องเรียนก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว และแก้ไขได้ตรงจุดและทันเวลา

ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง “รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการตรวจสอบย้อนกลับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกกล้วยไม้ จังหวัดนครปฐม” ขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่ากล้วยไม้ไทยเป็นสินค้าส่งออกที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐประชาชนจีน เนเธอร์แลนด์ อิตาลี ซึ่งจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม และป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ผลิตในประเทศไทยได้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบย้อนกลับการส่งออกกล้วยไม้ไทย

1.2.2 เพื่อออกแบบรูปแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบย้อนกลับการส่งออกกล้วยไม้ไทย

## 1.3 คำถามการวิจัย

ระบบสารสนเทศเพื่อการตรวจสอบย้อนกลับกล้วยไม้ไทยมีรูปแบบอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2560 – 30 กรกฎาคม พ.ศ.2561

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบย้อนกลับจำนวน 1 คน, ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 1 คน, ผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายและโทรคมนาคมจำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งออกจำนวน 1 คน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบย้อนกลับการส่งออกกล้วยไม้ไทย

1.5.2 ได้รูปแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบย้อนกลับการส่งออกกล้วยไม้ไทย

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบตรวจสอบย้อนกลับ หมายถึง ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการซื้อสินค้า เพื่อการบริโภคว่าสินค้าที่ซื้อไม่มีสิ่งปนเปื้อน มีความปลอดภัย โดยสามารถตรวจสอบเส้นทางของอาหารนั้น ๆ ได้ และช่วยลดความสูญเสียในการเรียกคืนสินค้าของบริษัทผู้ผลิต ให้เรียกคืนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว