

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการและการพัฒนาประสิทธิภาพธุรกิจ การขนส่งทางน้ำ ในภาคกลางของประเทศไทย

The Relation between the Management and the Efficient Development of Domestic Water Transportation in the Midland of Thailand

สิทธปวีร์ ธนโสติกุลนันท์^{1*}, บุรินทร์ สันติสาส์น², พัฒน์ พิสิษฐเกษม³
Sitthapawee Thanasottigulanun^{1*}, Burin Santisan², Phat Pisitkasem³

^{1,2} หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

¹ Ph.D. Program in Management, Siam University

² Ph.D. Programs in Management, Siam University

³ School of Business Administration, Rangsit University

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

Doctor of Philosophy Program in Management, Siam University

เลขที่ 38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ แขวงบางหว้า กรุงเทพมหานคร 10160 ประเทศไทย

38 Petchkasem Road Phasi Chareon District Bangkok 10160, Thailand.

Email: t.sitthapawee@gmail.com

Received: August 20,2019; Revised: November 7,2019; Accepted: November 11,2019

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 ตัวอย่าง จากผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 65 บริษัท คัดเลือกจากฐานข้อมูลการขนส่งทางน้ำของกรมเจ้าท่า ปี พ.ศ. 2560 และเสริมด้วยข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบผลการวิจัยให้สมบูรณ์มากขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์การดำเนินงานในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในภาพรวม ระดับการปฏิบัติ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) นอกจากนี้ ปัจจัยการบริหารจัดการทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยซึ่งเป็นตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การขนส่งทางน้ำ การบริหารจัดการภายในองค์กร

Abstract

The objectives of this study were to study 1) the level of management of Domestic Water Transportation and 2) the relation between management and the efficient development in the Domestic Water Transportation in the midland of Thailand. This research is a mixed method using quantitative and supplemented with qualitative research. The quantitative method used the questionnaire to collect 225 samples which were collected from 65 companies listed from the Marine Department in 2014.



The statistical techniques were utilized to analyze data including mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient. The research also used qualitative research data, collected by interviewing informants such as entrepreneurs, government officials and experts, to support results from the Quantitative research results and to be in line with the current operational situation.

The results showed that the overall mean score of the management was 4.13, a high level. The Strategic management had the highest score of mean (Mean = 4.37) and the lowest (Mean = 3.71) belonged to the Customer Relationship Management. All 8 factors were statistically significant level of .01. Pearson's Correlation Coefficient was as follows: Motivation ($r = 0.768$), Communication ($r=0.704$) Participation ($r = 0.606$) Knowledge Management ($r = 0.565$) Corporate Social Responsibility ($r = 0.546$) Strategic management ($r = 0.538$) Customer Relationship Management ($r = 0.351$) และ Human Resource Management ($r = 0.328$).

Keyword: Efficiency, Water transportation, Organization Management

Paper Type: Research

1. บทนำ

รูปแบบการขนส่งที่เก่าแก่และถูกที่สุดนำมาใช้อย่างแพร่หลายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ การขนส่งสินค้าทางน้ำ (Water Transportation) โดยมีความลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมคือมีความสามารถในการขนส่งสินค้าที่มีปริมาณและน้ำหนักมากแต่ใช้ต้นทุนการขนส่งต่อครั้งที่ต่ำ และสามารถขนส่งสินค้าทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ การขนส่งทางน้ำในประเทศไทยสามารถสร้างโอกาสในการแข่งขันได้ดีกว่าประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาค เนื่องจากมีภูมิประเทศที่เป็นเขตติดต่อทางทะเลถึง 2 ด้าน คือ ด้านตะวันออก (อ่าวไทย) และ ด้านตะวันตก (ทะเลอันดามัน) และการคมนาคมที่เจริญก้าวหน้ากว่าประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาค จากข้อมูลสถิติย้อนหลังกรมเจ้าท่าปี 2552 – 2561 พบว่าปริมาณการขนส่งทางน้ำภายในประเทศมีปริมาณการเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอด 10 ปี เมื่อเทียบกับปี 2552 มีปริมาณ 44,561 ล้านตัน เป็น 55,739 ล้านตันในปี 2561 สัดส่วนเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 1.25 ซึ่งสอดคล้องในทิศทางเดียวกับ ข้อมูลการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2557) พบว่าภาพรวมของธุรกิจขนส่งทางน้ำในปี 2557 คาดว่าจะเติบโตตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ หรือ จีดีพี ในภาคขนส่งและการขนส่งทางน้ำในปี 2557 จะมีมูลค่า 142,500-144,200 ล้านบาท โดยขยายตัวร้อยละ 6.8 - 8.1 จากปี 2556 ที่มีมูลค่าประมาณ 133,400 ล้านบาท และมีปัจจัยหนุนได้แก่ การฟื้นตัวของส่งออก การปรับตัวขึ้นของดัชนีค่าระวางเรือ (BDI Index) และการขยายตัวของการค้าชายแดนจากการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ที่ช่วยสนับสนุนกิจกรรมการขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ และจากข้อมูลของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน พบว่า ในประเทศช่วงปี 2558 – 2560 การขนส่งทางน้ำมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยของปริมาณการขนส่งสินค้าคิดเป็น ร้อยละ 3 ซึ่งมากกว่าการขนส่งประเภทอื่น ๆ คือ ทางราง ร้อยละ 2.1 ทางถนน ร้อยละ 1.7 และทางอากาศ ติดลบ ร้อยละ 4.3 Economic Research

Business Center and Economic Foundation Government Savings Bank (2017) ดังนั้นการขนส่งทางน้ำภายในประเทศทั้งการขนส่งทางลำน้ำและทางชายฝั่งเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าจับตามองสำหรับผู้ประกอบการ เพราะเป็นวิธีการที่ประหยัดต้นทุนในการขนส่งสินค้า อันจะเป็นผลให้ประเทศไทยสามารถสร้างความได้เปรียบในแข่งขันได้

Tempittayapaisith (2014) กล่าวว่า "ขีดความสามารถของประเทศไทยลดต่ำลงอย่างน่าเป็นห่วง ถึงแม้ต้นทุนการขนส่งจะลดลง แต่ก็ยังมีสัดส่วนที่สูงกว่ามาก เมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว" ขณะที่อธิบดีกรมเจ้าท่า Sukmanop (2014) ได้แสดงทรรศนะว่า "การขนส่งทางน้ำของประเทศไทยยังอยู่ในช่วงกำลังพัฒนา" ดังนั้นกรมเจ้าท่าจึงได้มุ่งเน้นเรื่องส่งเสริมและพัฒนาการขนส่งทางน้ำโดยการลดต้นทุนการขนส่ง และเชื่อมต่อการขนส่งทางน้ำกับการขนส่งประเภทอื่น ๆ ประกอบกับการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยในการขนส่งทางน้ำ และมีเป้าหมายหลักที่ต้องการส่งเสริมและพัฒนาการขนส่งทางน้ำให้สามารถแข่งขันกับการขนส่งทางถนน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ตามนโยบายของรัฐบาลและกรมเจ้าท่า อีกทั้งจาก Thailand Logistics Report (2016) พบว่า ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบใหญ่ที่สุดของต้นทุนโลจิสติกส์รวม โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.4 ต่อ GDP โดยองค์ประกอบย่อยของต้นทุนค่าขนส่งสินค้า ต่อ GDP ประกอบด้วย ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งเป็นองค์ประกอบใหญ่ที่สุด มีมูลค่า 562.3 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 88.0 รองลงมา คือ ต้นทุนค่าขนส่งสินค้าทางน้ำมีมูลค่า 203.6 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 11.0 นอกจากนี้ Kasikorn Research Center (2014) ได้ศึกษาและพบในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางน้ำ เป็นอีกช่องทางในการส่งออกนำเข้าของประเทศ และยังสร้างรายได้เข้าประเทศจำนวนมหาศาลในแต่ละปี ที่สำคัญสามารถลดต้นทุนการขนส่งได้มากกว่าระบบขนส่งอื่น ๆ ใดๆ ก็ตามการขนส่งทางน้ำยังคงมีปัญหาหลายด้าน อาทิเช่น อุปทาน

ขนส่งทางเรือยังคงเติบโตเร็วกว่าอุปสงค์ อุปทานกองเรือในด้านขนส่งยังคงเติบโตในอัตราค่อนข้างสูง แต่เริ่มที่จะชะลอตัวลงเนื่องจากมีค่าระวางเรือที่ค่อนข้างต่ำ และมีอัตราการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ขณะที่ความต้องการของผู้บริโภคยังฟื้นตัวได้ไม่รวดเร็วมากนัก ประกอบกับแนวโน้มค่าระวางเรือยังคงไม่ฟื้นตัวดีมากนัก อุปสงค์ในด้านการขนส่งทางเรือเติบโตไม่ทัน จำนวนอุปทานที่ยังคงมีอยู่มากซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญในการกดดันดัชนีค่าระวางเรือ

(Baltic Dry Index: BDI) และส่งผลให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่ยังไม่ฟื้นตัวเร็วมากนัก ทั้งผลกระทบจากปัญหาด้านแรงงานในปัจจุบันนอกจากนี้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมกรรมการขนส่งต้องเผชิญกับภาระต้นทุนในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้น จากรายงานการขนส่งของกรมเจ้าท่า ได้รายงานไว้ว่าการขนส่งทางลำน้ำ 3 สายหลักของประเทศนั้นคือ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก และแม่น้ำน้อย

จากข้อมูลต้นทุนการขนส่งระหว่างทางบกและทางลำน้ำ ของ Transport and Traffic Policy and Planning Office (2018) จะพบว่า การเพิ่มขึ้นของต้นทุนการขนส่งในประเทศมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกประเภทการขนส่ง โดยเฉพาะต้นทุนการขนส่งทางถนน คือ 1.38 บาทต่อตันต่อกิโลเมตรและต้นทุนการขนส่งทางลำน้ำ คือ 0.52 บาทต่อตันต่อกิโลเมตร ซึ่งจะเห็นได้ว่าต้นทุนการขนส่งทั้ง 2 ประเภท มีต้นทุนที่แตกต่างกันประมาณ 0.86 บาทต่อตันต่อกิโลเมตร ซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่า การขนส่งทางน้ำมีต้นทุนการขนส่งที่ถือว่าต่ำเมื่อเทียบการขนส่งทางบก และสามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมาก ๆ ซึ่งเป็นผลทำให้บริษัทต่าง ๆ สามารถลดต้นทุน เพิ่มกำไรและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และยังสามารสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้ อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้นของการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพในธุรกิจการขนส่งทางน้ำในประเทศไทย จึงเป็นที่มาในการวิจัยเพื่อหาแนวทางในการสร้างการเชื่อมโยงและพัฒนาระบบการขนส่งทั้งในประเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทัดเทียมสากลและมีระบบการบริหารจัดการประสิทธิภาพที่สามารถแข่งขันในระดับโลก

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ และสรุปจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดวิจัยสามารถแบ่งสาระการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

Neilson (2008) ให้นิยามการจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารจัดการขั้นพื้นฐาน 4 ประการ ซึ่งประกอบด้วย สิทธิในการตัดสินใจที่ชัดเจน ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพแวดล้อม โครงสร้างองค์กร และสิ่งจูงใจการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ อีกทั้งได้พบว่าแนวคิดในการนำการจัดการเชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ คือการสร้างกลยุทธ์ที่สามารถทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จักต้องแก้ปัญหาด้วยการลงมือปฏิบัติมากกว่ามุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง จากการศึกษาของเนลสัน พบว่าปัจจัย 2 ประการคือ 1) การกำหนดสิทธิในการตัดสินใจให้ชัดเจน เช่น ระบุตัวบุคคลที่รับผิดชอบในการตัดสินใจในแต่ละเรื่อง และใครจะต้องแสดงความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจนั้นบ้าง และ 2) ทำให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นสามารถไหลเวียนไปในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ สามารถตัดสินใจและประสานงานในเครือข่ายและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และยังพบว่าองค์ประกอบของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ

Stone (2006) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource management) หมายถึง กระบวนการที่ให้ความสำคัญกับคนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เกิดจากศักยภาพของบุคคลากรในองค์กร อันเป็นผลของการทำงานที่คล้อยตามกับนโยบายวัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งระบบขององค์กรที่ส่งผลถึงพฤติกรรม ทักษะและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้ 1) การคัดเลือกบุคคล 2) การพัฒนาบุคลากร 3) การให้รางวัล และ 4) การประเมินผล

O'Dell and Grayson (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้องค์กรได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวองค์ความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกันของคนในองค์กร โดย O'Dell ได้นำเสนอกรอบความคิดที่ใช้จัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง คือ การกำหนดสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องทำให้สำเร็จ องค์ประกอบที่สองปัจจัยที่ทำให้สามารถจัดการความรู้ได้และเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล และองค์ประกอบที่สามกระบวนการเปลี่ยนแปลง

Sudchalee (2002) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นวิธีการที่ผู้นำสามารถนำมาปรับใช้ในการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร เป็นกระบวนการที่จะทำให้พนักงานมีสิทธิมีเสียงในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอาจมีความผูกพันในการ

ทำงานยิ่งกว่าการเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ยิ่งไปกว่านั้นการเข้าไปมีส่วนร่วมจะทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติต่อผู้บริหารงานขององค์กรดีขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจที่จะมุ่งสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจการทำงาน และการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ

Carroll (1991) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุด (Profit maximizing management) ตามที่สอดคล้องกับ Frederick (1998) ซึ่งสามารถทำให้องค์กรสามารถสร้างกำไรสร้างความมั่งคั่ง และการเติบโตขององค์กรและผู้ถือหุ้น โดยให้เหตุผลว่า บริษัทเหมือนกับบุคคล ที่มีลำดับชั้นความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัย สังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิต จึงมีแนวคิดในการเชื่อมโยงธุรกิจและสังคม โดยการคำนึงถึงสุขภาพอนามัย ความเป็นอยู่ของพนักงานตลอดจนคนในชุมชน ตลอดจนการบริจาคหรือการทำบุญต่าง ๆ

James (1992) ได้กล่าวถึงแนวคิดแรงจูงใจ หมายถึง ผลตอบแทนที่สามารถดึงดูดและรักษานักงานให้ทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังใจให้พนักงานผลิตสินค้าหรือการบริการที่มีคุณภาพอย่างดีเยี่ยมและสม่ำเสมอ โดยแบ่งผลตอบแทนไว้ 2 ประเภทคือ ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน จับต้องได้ (Cash) กับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Intangible Compensation) เป็นสวัสดิการที่จัดไว้ให้กับพนักงาน เช่น รถประจำตำแหน่ง สมาชิกสปอร์ตคลับ ชุดยูนิฟอร์มพนักงาน โบนัส เป็นต้น และการบริหารจัดการด้านแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพของ Robert มีกรอบแนวคิดและปัจจัยแวดล้อม

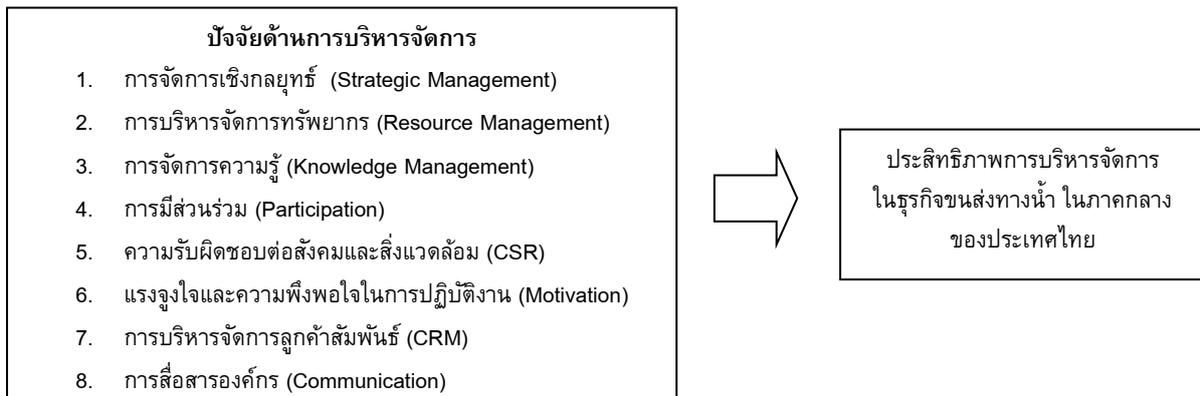
John D. Millet (1954) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการด้วยความยุติธรรม ยึดหลักความเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมาย ข้อกำหนด หรือข้อปฏิบัติที่ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการแก่ทุกคน มีการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน เช่น การให้บริการที่ตรงเวลามีคุณภาพ มีพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม

Prakobphol (1997) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ

Simon (1960) ได้ให้นิยามคำว่า ประสิทธิภาพไว้ คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพนี้จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหาร ราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย นอกจากนี้ Slack and Lewis (2011) ได้แบ่งเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพไว้ 4 เกณฑ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนี้ คุณภาพ (Quality) ต้นทุน (Cost) ความรวดเร็ว (Speed) และความยืดหยุ่น (Flexibility) ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้นำเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจการขนส่งทางน้ำในประเทศไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย "ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการและการพัฒนาประสิทธิภาพธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย"

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง: สิทธิพรวิทย์ ธนโสติกุลนันท์ และคณะผู้วิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประกอบกิจการด้านการขนส่งทางน้ำในประเทศไทยครอบคลุมพื้นที่การขนส่งบริเวณภาคกลาง ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลัก 3 สาย ประกอบด้วย แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก และแม่น้ำน้อย โดยการรวบรวมรายชื่อบริษัทที่ขึ้นทะเบียนในการประกอบกิจการขนส่งทางน้ำจากกรมเจ้าท่า (ข้อมูลผู้ประกอบการขึ้นทะเบียนเรือกรมเจ้าท่า, 2560) จำนวนทั้งสิ้น 65 บริษัท ได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีรายละเอียด คือ สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Allocation) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 325 คน โดยการสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำนวน 65, 65, และ 195 ท่าน ตามลำดับ และเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยได้ประมาณอัตราการตอบกลับแบบสอบถาม(Response Rate) จากงานวิจัยในอดีตหลายงาน ได้แก่ งานวิจัยของ ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ และจักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา (2554) มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 97.9 งานวิจัยของ ปิยภรณ์ ชูชีพ และพัฒน พิศิษฐเกษม (2556) มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 50.00 และงานวิจัยที่ศักดิ์ เทพพิทักษ์ และพอนันท์ วัชรจิตพันธ์ (2548) มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 86.67 ดังนั้นผู้วิจัยได้ประมาณอัตราการตอบกลับของงานวิจัยนี้เท่ากับร้อยละ 78.19 โดยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการแจกแบบสอบถามเป็นจำนวน 225 ตัวอย่าง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะจงจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งทางน้ำจำนวน 5 ท่านซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการขนส่งทางน้ำของกรมเจ้าท่า จำนวน 2 ท่าน และประกอบการขนส่งทางน้ำจากสมาคมขนส่งทางน้ำจำนวน 3 ท่าน เพื่อใช้ประกอบผลการวิจัยให้สมบูรณ์มากขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์การดำเนินงานในปัจจุบัน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และ ผู้วิจัยจะนำข้อคำถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ค่า

อำนาจจำแนกของแต่ละข้อคำถามต่างสูงกว่า 0.3 (Field, 2005) สามารถนำไปใช้สร้างเป็นแบบสอบถามชุด

สุดท้ายที่ใช้เก็บข้อมูลต่อไป และใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการ ตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ

4.3 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)

5. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

ผลการวิจัยจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 225 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 152 คน (ร้อยละ 67.56) มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี (ร้อยละ 46.67) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.00) มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 11-19 ปี (ร้อยละ 43.56) เป็นพนักงานในระบบปฏิบัติการ (ร้อยละ 60.00) มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 31.56) ส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรจำนวน 1 – 100 คน (ร้อยละ 36.44) ด้านมูลค่าสินทรัพย์สุทธิของกิจการในปัจจุบันที่นำส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่มีมูลค่าตั้งแต่ 151 ล้านบาทขึ้นไป (ร้อยละ 53.78) มีขนาดระหว่างเรือ 2000 ตันกลอส (ร้อยละ 82.67) และเมื่อพิจารณาถึงประเภทสินค้าที่ขนส่งพบว่า ส่วนใหญ่มีการขนส่งบ่อยมากที่สุด (ร้อยละ 62.67) รองลงมาคือ ซีเมนต์ (ร้อยละ 58.22) และหิน ดิน และทรายน้อยที่สุด (ร้อยละ 12.00)

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทางการบริหารจัดการและประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

ตารางที่ 1 ปัจจัยทางการจัดการที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

ปัจจัยการบริหารจัดการในภาพรวม	การดำเนินการ		ค่าระดับ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
	มาตรฐาน			
- การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)	4.37	.437	มากที่สุด	1
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	4.10	.514	มาก	7
- การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	4.17	.498	มาก	2
- การมีส่วนร่วม (Participation)	4.16	.616	มาก	3
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)	4.13	.643	มาก	6
- แรงจูงใจ (Motivation)	4.15	.633	มาก	4
- การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	3.71	.763	มาก	8
- การสื่อสารองค์กร (Communication)	4.14	.720	มาก	5
รวม	4.13	.433	มาก	

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในภาพรวม ระดับการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าระดับอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยที่ด้าน การจัดการเชิงกลยุทธ์ มีค่าสูงสุดเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และ ด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71)

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในภาพรวม

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจ	การดำเนินการ		ค่าระดับ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
	มาตรฐาน			
- ด้านต้นทุน (Cost)	4.12	.645	มาก	4
- ด้านคุณภาพ (Quality)	4.27	.695	มากที่สุด	2
- ด้านความรวดเร็ว (Fast)	4.36	.567	มากที่สุด	1
- ด้านความยืดหยุ่น (Flexibility)	4.24	.737	มากที่สุด	3
รวม	4.25	.612	มากที่สุด	

ผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในภาพรวม มีระดับการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าระดับอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก โดยที่ด้าน ความรวดเร็วมีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และ ด้านต้นทุนมีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย				
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig.	ลำดับ
- การจัดการเชิงกลยุทธ์	4.37	.437	.538	.000**	6
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์	4.10	.514	.328	.000**	8
- การจัดการความรู้	4.17	.498	.565	.000**	4
- การมีส่วนร่วม	4.16	.616	.606	.000**	3
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.13	.643	.546	.000**	5
- แรงจูงใจ	4.15	.633	.768	.000**	1
- การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	3.71	.763	.351	.000**	7
- การสื่อสารองค์กร	4.14	.720	.704	.000**	2
รวม	4.13	.433			

** มีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) โดยภาพรวมตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยทั้ง 8 ตัวระหว่าง 0.328 - 0.768 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตามหรือ ประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยโดยค่าระดับนัยสำคัญ (Significance, Sig.) เท่ากับ 0.00 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ในแต่ละตัวแปรกับตัวแปรตาม พบว่า ด้านแรงจูงใจ (r = 0.768) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยมากที่สุด

รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารองค์กร (r = 0.704) ด้านการมีส่วนร่วม (r = 0.606) การจัดการความรู้ (r = 0.565) ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (r = 0.546) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (r = 0.538) การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (r = 0.351) และด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด (r = 0.328) สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารจัดการทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของของการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในประเทศไทยซึ่งเป็นตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุป และอภิปรายผล

6.1.1 ระดับของทัศนคติที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเป็นปัจจัยทางการบริหารจัดการธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในภาพรวม ระดับการปฏิบัติโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ปัจจัยด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญมากที่สุด และด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

6.1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการและการพัฒนาประสิทธิภาพธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย พบว่ามีปัจจัยการบริหารจัดการทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพธุรกิจการขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งมีการสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Maroa and Muturi (2015) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และพบว่า การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) ที่ดีที่เริ่มจากการวางแผนจะส่งผลถึงความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว และสอดคล้องกับปรีชา ประสพผลกรรมกรบริหาร กลุ่มบริษัทภัทรทรานสปอร์ต และนายกสมาคมผู้ประกอบการขนส่งทางลำน้ำ ที่กล่าวว่า “องค์กรต้องมีการใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างหรือโดดเด่น ตลอดจนหาวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย สร้างความมั่นใจ และรักษาสถานะภาพ การเป็นผู้ประกอบการได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน”

2) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับ Wright and Boswell (2002) กล่าวว่า การสร้างศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้การทำงานของพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และวิธีปฏิบัติงาน นำไปสู่กระบวนการบริหารงานที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับรัชตะ ผกาพุง ผู้อำนวยการสำนักเจ้าท่าภูมิภาค สาขาพระนครศรีอยุธยา ที่มองว่า “นโยบายหรือวิธีการในการคัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน เป็นเรื่องสำคัญ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ อีกทั้งต้องมีนโยบายในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะ เพื่อให้เข้าใจในหลักการทำงานและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด”

3) ด้านการจัดการความรู้ โดย O'Dell and Grayson (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และ

สอดคล้องกับพีรธร นาคสุข ผู้อำนวยการสำนักเจ้าท่าภูมิภาค สาขาสมุทรปราการ ที่กล่าวว่า “ความรู้เป็นปัจจัยต้นๆ ของการเพิ่มประสิทธิภาพ องค์กรต้องมีระบบฐานข้อมูล ให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กรให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ”

4) ด้านการมีส่วนร่วม โดย Sunyavivat (2003) กล่าวว่า การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group situation) ส่งผลสู่กิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มและเกิดจากการสื่อสารของบุคคลที่เข้าใจกันและยินดีร่วมมือกันทำงานเพื่อส่วนรวมและเพิ่มประสิทธิภาพแห่งความร่วมมือของคนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร และสอดคล้องกับวรเทพ สุวจรกร กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอส.พี.อินเตอร์ มารีน จำกัด ที่เห็นว่า “การมีส่วนร่วมของทีม ถือเป็นคีย์สำคัญในการแก้ไขปัญหา และสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในการให้บริการ”

5) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Siddiq & Javed (2014) ที่ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและการเพิ่มกำไรขององค์กร พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกำไรของบริษัท และสอดคล้องกับปรีชา ประสพผล นายกสมาคมผู้ประกอบการขนส่งทางลำน้ำ ที่แสดงทัศนะคิดว่า “องค์กรควรให้ความสำคัญต่อภาระหน้าที่การดำเนินธุรกิจ อย่างเป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและคำนึงถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับคนในชุมชน”

6) ด้านแรงจูงใจว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย มีความสอดคล้องกับ Siriporn (2008) กล่าวว่า นโยบายด้านแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคคลกรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเอื้อต่อพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของพนักงานได้อย่างดีเยี่ยม และสอดคล้องกับรัชตะ ผกาพุง ที่แสดงความเห็นว่า “หลังจากที่มีนโยบายด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว ควรมีนโยบายป้องกันที่เกี่ยวกับการให้ความเป็นธรรมที่เท่าเทียมกับพนักงาน รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจด้านอื่น ๆ ให้เหมาะสมและเท่าเทียมกัน”

7) ด้านการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Pompasitwetch (2009) ที่ได้ให้นิยามของ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ว่าเป็นกระบวนการศึกษาด้านความต้องการและพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความประทับใจและเกิดความสัมพันธ์อันดีและนำไปสู่รายได้ที่มากขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาวิเคราะห์หาแนวทางกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และสอดคล้องกับปรัชญา ประสพผลที่มองว่า “องค์กรควรที่จะสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อลูกค้ามีปัญหาหรือได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อติดต่อกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

8) ด้านการสื่อสารองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Sudchalee (2002) ที่กล่าวว่า การสื่อสารขององค์กร (Organizational Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และสอดคล้องกับวราเทพ สุวจกรกร กรมผู้จัดการ ที่มองว่า “นโยบายด้านการสื่อสารองค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ทั้งภายในและภายนอกอย่างชัดเจน ในเรื่องการจัดต่อประสานงาน รวมถึงลูกค้าสัมพันธ์ โดยเฉพาะช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือกระจายข่าวสาร ให้คนในองค์กรได้รับรู้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารองค์กรอย่างสม่ำเสมอ”

6.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

6.2.1 องค์กรควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2.2 องค์กรควรกำหนดนโยบายในการปรับเปลี่ยนพนักงานด้านการบริการดำเนินงานให้มีลักษณะสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

6.2.3 องค์กรควรมีระบบฐานข้อมูล เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กร

6.2.4 องค์กรควรมีนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน และกำหนดทิศทางหรือแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา และสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในการให้บริการ

6.2.5 องค์กรควรให้ความสำคัญต่อภาระหน้าที่การดำเนินธุรกิจ อย่างเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและควรคำนึงถึงผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับคนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

6.2.6 องค์กรควรมีนโยบายด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยต้องเปิดโอกาสพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน สนับสนุนตามความสามารถของพนักงาน รวมถึงการให้ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสวัสดิการ ที่เท่าเทียมตาม

บทบาทหน้าที่และตามความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

6.2.7 องค์กรควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดอย่างเท่าเทียม แก่ลูกค้าด้วยความถูกต้องและครบถ้วน

6.2.8 องค์กรควรมีนโยบายด้านการสื่อสารองค์กร โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือการกระจายข่าวสารให้คนในองค์กรได้รับรู้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและชัดเจน

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

6.3.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย เช่น ปัจจัยด้านการแข่งขัน ด้านการตลาด และด้านงบประมาณในการจัดหาระบบสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลการสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทย

6.3.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการวิจัยในช่วงเวลาอื่นๆ เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและแจกแบบสอบถาม (มกราคม ถึง พฤษภาคม) เป็นช่วงเวลาที่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยค่อนข้างสูง (High Season of Services) ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายผลการวิจัยว่า ปัจจัยทั้ง 8 ตัว จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการในธุรกิจขนส่งทางน้ำในภาคกลางของประเทศไทยในช่วงเวลาที่ต่างกัน จะส่งผลแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

7. Reference

- Carroll, A. B. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. Indiana: Business horizons.
- Chevatakulkit, B. (2013). *Strategic Management for CEO* (10th ed.). Bangkok Thailand: P.Pass.
- Deesinlatam, K. (2005). *Logistics management: competitive strategy in the expensive oil era =Logistics & Supply Chain Strategy for Management* (1st ed.). Bangkok Thailand: Manager.

- Dess, L. E. (2009). *Strategic Management: Text and Cases International* (4th ed.). New York: The McGraw-hill Companies.
- Government Savings Bank (2017). *Economic Research Business Center and Economic Foundation Government Savings Bank*, (2017). Retrieved from https://www.gsb.or.th/GSB-Research/13IN_transport_Q3_59
- Hamel, G., & Breen, B. (2007). *The Future of Management* (ed.). London: Harvard Business School Press.
- Hau, L. Lee. (2011). *Harvard Business Review: On Managing Supply Chains* (ed.). London: Harvard Business School Press.
- James, A. F. Stoner., & Freeman, R. E. (1992). *Management*. (5thed.).Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Jenvanichyanon, A., Regime, C., Kanokphongchai S., Rattanawilai, R., & Lohapoontrakul, J. (2011). *Case Logistics and water transport development. Case study: Overseas Chinese companies in Thailand*. Bangkok: Journal of Chok.128.
- Joseph, G., & Panos, M. Pardalos. (2005). *Supplychain optimization* (ed.). New York: Springer.
- Joseph, L. Walden. (2006). *Velocity Management in Logistics and Distribution: Lessons from the Military to Secure the Speed of Business (Resource Management)* (ed.). New York: Taylor & Francis Group.
- Kasikorn Thai Bank research Center. (2014). *Kasikorn Research*. (2014). Retrieved from <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/32578.aspx>
- Martin C. (2010). *Logistics and Supply chain management: The key topics in an integrated approach to supply chain* (4th ed.). London: Prentice Hall.
- Marine Department Ministry of Transport (2018). *Data survey report Annual water transportation economy budget, 2019*. Bangkok Thailand: Marine Department Ministry of Transport.
- Michael, E. Porter., & James, C. Collins. (2010). *HBR's 10 must Reads: On Strategy* (1st ed.). London: Harvard Business School Press.
- Michael, J. Marquardt. (2011). *Building the Learning Organization* (3rd ed.). London: Nicholas Brealey Publishing.
- Millet, D. John. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Neilson, G. L., Martin, K. L., & Powers, E. (2008). *The secrets to successful strategy execution*. London: Harvard Business Review.
- O'Dell, C. S., Essais, N., & Grayson, C. J. (1998). *If only we knew what we know: The transfer of internal knowledge and best practice*. New York: The Free Press.
- Office of the National Economic and Social Development Board (2016). *Thailand Logistics Report (2016)*. Retrieved from https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=3390.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2012). *The study reports to development of Thai competitiveness*. Retrieved from <http://www.nesdb.go.th/>
- Prakobphol, R. (1997). *Composition and Communication process*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

- Shoshanah, C., & Joseph, R. (2005). *Strategic Supply chain management: The 5 Disciplines for Top Performance* (1st ed). New York: The McGraw-hill Companies.
- Siddiq, S., & Javed, S. (2014). *Impact of CSR on organizational performance. European Journal of Business and Management*. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.678.851&rep=rep1&type=pdf>
- Simon, A. Herbert. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Stone, R.J. (2006). *Managing Human Resource. Queensland*: John Wiley & Sons Australia.
- Sudchalee, T. (2002). *Leadership and motivation*. Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.
- Sukmanop, J. (2014). *An interview with the magazine Freight Max*. Retrieved from. <http://www.freightmaxad.com/magazine/ln dex.php?cat=4&paged=9>
- Tempittayapaisith, A. (2014). *An interview with the bangkokbiznews*. Retrieved from. <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/592479>
- Transport and Traffic Policy and Planning Office. Ministry of Transport. (2014). *Thai Sea and Boat Development in the Next Decade Economic direction: River Network Development and the coast of Thailand* (No.7). Bangkok: Royal Thai Navy.
- Transport and Traffic Policy and Planning Office. Ministry of Transport. (2018). *Transport Infrastructure Report 2018*. Bangkok: OTP.
- Wenping, L. (2012). *Advanced Logistics: Creating Value Through* (ed.). Singapore: Leaning Asia Pte .
- Wright, P. M., & Boswell, W. R. (2002). *Desegregating HRM: A review and synthesis of micro and macro human resource management research*. Journal of Management.
- Yossi, S. (2012). *Logistics Clusters: Delivering Value and Driving Growth* (ed.). Massachusetts: MIT Press.