

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการขนส่งโดยรถบรรทุก และจากการสำรวจพบว่า มีแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยพอสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งและผู้ประกอบการขนส่ง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอซเบิร์ก (Herzberg's Dual Factor Theory)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งและผู้ประกอบการขนส่ง

ความหมายและความสำคัญของการขนส่ง

การขนส่ง (Transportation) เป็นปัจจัยพื้นฐาน และที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในฐานะกิจการสาธารณูปโภคทำให้มีการขยายตลาดเกิดการผลิตขนาดใหญ่ มีนักวิชาการและนักการศึกษาให้ความหมายและความสำคัญของการขนส่งไว้ ดังนี้ ความหมายของการขนส่ง

วิลสัน (G. Lloyd Wilson, 1986, p. 136) ได้ให้คำจำกัดความของการขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือผู้โดยสารและสินค้าหรือโภคภัณฑ์จากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง โดยมีอุปสงค์หรือสิ่งต่าง ๆ แห่งการขนส่ง

การขนส่ง ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 (ค่านายอภิปรัชญาสกุล, 2550, หน้า 19) ให้ความหมายของการขนส่ง หมายถึง การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคลหรือของด้วยอุปกรณ์การขนส่ง

การขนส่ง ตามความหมายทางของวิชาเศรษฐศาสตร์ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2550, หน้า 19) หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ

วิโรจน์ พุทธิวิธิ (2547, หน้า 170) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง

ปิยนันท์ นามวงศ์ (2551, หน้า 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การขนส่ง หมายถึง กระบวนการที่ทำให้มีการจัดส่งที่ตรงเวลา รูปแบบการจัดส่งที่เหมาะสม และการใช้เส้นทางที่มีต้นทุนต่ำสุดและสร้างความพอใจต่อลูกค้า

จากความหมายของการขนส่งที่ได้กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การขนส่ง หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ด้วยการเคลื่อนย้ายสิ่งของ สินค้า คนหรือวัตถุ ด้วยยานพาหนะหรือเครื่องทุ่นแรง ให้กับผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไปถึงได้ มีสินค้าหรือบริการ บริโภคตามที่ตนต้องการ ด้วยกระบวนการที่จัดส่งที่ตรงเวลา รูปแบบการจัดส่งเหมาะสม ใช้เส้นทางขนส่งที่ถูกต้อง มีต้นทุนในการขนส่งต่ำ และมีความปลอดภัย

การขนส่งกับการพัฒนาประเทศไทย

การขนส่งมีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ (ปิยนันท์ นามวงศ์, 2551, หน้า 13-15)

1. การขนส่งกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การขนส่งมีผลต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ของประเทศเป็นอย่างมากเพราะเป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังต่อไปนี้

1.1 ทำให้เกิดการตลาดมากขึ้น (Market Expansion) ซึ่งจะเป็นผลทำให้สินค้าและบริการกระจาย และมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนกันทุกหนทุกแห่ง ทุกสถานที่ที่การขนส่งเข้าถึง ตลาดสินค้าและบริการก็จะขยายและกว้างขวางออกไปเรื่อย ๆ

1.2 ทำให้เกิดเสถียรภาพด้านราคา (Price Stabilization and Equalization) เพราะการขนส่งจะนำสินค้าและบริการให้กระจายออกไปยังตลาดต่าง ๆ ทั่วทุกภาคและทันต่อเวลา ที่ต้องการ โดยมีราคาของสินค้าและบริการ ที่ใกล้เคียงหรือเท่ากับกับราคาใหม่ในแหล่งผลิต

1.3 ทำให้เกิดการกระจายรายได้และลดปัญหาการว่างงาน (Place of Work and Population Revenue Expansion) เพราะการขนส่งจะช่วยในการเคลื่อนย้ายแรงงานจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว เป็นส่วนช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับการตลาดแรงงาน และทำให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย

1.4 ทำให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่ (Large Scale Production) การขนส่งมีส่วนช่วยขยายตลาด ทำให้มีอุปสงค์ในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าในตัวสินค้าและบริการประเภทต่าง ๆ

1.5 ทำให้มูลค่าของอสังหาริมทรัพย์สูงขึ้น อุตสาหกรรมและบริการบางประเภท มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและในอัตราค่อนข้างสูง ได้มีโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ถนนมิตรภาพ ถนนสายเอเชียทำให้เกิดการเก็งกำไรที่ดิน เมื่อการขนส่งไปถึงแหล่งใดทำให้เกิดความเจริญไปสู่จุดนั้นด้วย เกิดความต้องการที่ดินในบริเวณนั้น จึงเป็นสาเหตุให้มูลค่าของที่ดินบริเวณนั้นสูงขึ้นนั่นเอง นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว การขนส่งก็ยังช่วยทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องของการประกอบธุรกิจการพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการรวมทั้งการประกอบกิจการด้านการขนส่งด้วย

2. การขนส่งกับการพัฒนาด้วยสังคมของประเทศการขนส่งมีผลต่อพัฒนาการทางสังคมของประเทศ ได้ดังนี้

2.1 ทำให้เกิดความเจริญทัดเทียมกันภายในประเทศ กล่าวคือเมื่อการขนส่งไปถึงจุดที่มีการแลกเปลี่ยนซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งจะเป็นผลทำให้เกิดความเจริญในท้องถิ่นด้วย

2.2 ทำให้เมืองมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เมื่อมีการคมนาคมเข้าไปถึงจะเกิดชุมชนใหม่ตัวอย่างในปัจจุบันนี้มีหมู่บ้านจัดสรรเกิดใหม่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามชานเมือง จึงเป็นผลทำให้เมืองขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็ว

2.3 ทำให้เกิดการติดต่อสื่อ ไปมาหาสู่ระหว่างชุมชนเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารภายในชุมชน ระหว่างเมือง ระหว่างจังหวัด จนถึงระหว่างประเทศส่วนอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น

2.4 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความเป็นอยู่ โดยจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น ทำให้เกิดการเลียนแบบของสังคมขึ้นและจะมีผลต่อสภาพความเป็นอยู่ตลอด จนมาตรฐานการศึกษาทุก ๆ อย่างจะดีขึ้นตามไปด้วย

3. การพัฒนาด้านการเมืองและการปกครองประเทศ การขนส่งก็จะทำให้เกิดการพัฒนาในด้านการเมืองและการปกครองประเทศ ดังนี้

3.1 ทำให้การปกครองประเทศเป็นไปด้วยดี เพราะการขนส่งทำให้เกิดการติดต่อไปในจุดต่าง ๆ ทั่วประเทศเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้การปกครองทำได้ง่ายและถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

3.2 ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การขนส่งทำให้ประเทศต่าง ๆ สามารถเดินทางติดต่อไปมาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการแลกเปลี่ยนทั้งทางด้านการค้าการเจรจาการค้าและการทหารทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

3.3 ช่วยสนับสนุนด้านการทหารและการป้องกันประเทศ การขนส่งจะช่วยใน

การเลือกทำเลที่ตั้งให้กระจายไปทั่วประเทศ ช่วยในการขนส่งยุทธปัจจัยต่าง ๆ ช่วยในการขนส่งเสบียงอาหารส่งกำลังบำรุงต่าง ๆ อันเป็นผลต่อการระวังป้องกันประเทศ ตลอดจนความมั่นคงทางการเมืองด้วย

ความสำคัญของการขนส่ง

การขนส่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการบริการ รวมไปถึงกิจกรรมด้านการตลาด ที่ต้องอาศัยการขนส่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สินค้าและบริการส่งถึงมือผู้บริโภค และความสัมพันธ์ของการขนส่งที่มีส่วนช่วยในการพิจารณาเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของแหล่งอุตสาหกรรมต่าง ๆ ว่าสมควรที่จะตั้งอยู่ในแหล่งใดหรือบริเวณใด โดยอาจจะตั้งอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบหรือตั้งอยู่ใกล้ตลาด ขึ้นกับลักษณะและประเภทของการผลิต การพิจารณาทำเลที่ตั้งจะต้องอาศัยการขนส่งเป็นปัจจัยในการพิจารณาด้วย โดยใช้ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งวัตถุดิบ แหล่งผลิต และตลาด การนำเอาอัตราค่าบริการขนส่งเป็นเครื่องมือในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ การพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งของแหล่งผลิตว่าควรตั้งอยู่จุดใด ระหว่างใกล้แหล่งวัตถุดิบ ใกล้กับตลาด ต้องพิจารณาผลทางการเงินเป็นหลัก

ปัจจัยที่สำคัญสำหรับการขนส่ง

ในการประกอบกิจการทางด้านขนส่งนั้นมียอดประกอบ (Factors) หรือปัจจัยที่สำคัญ คือ เส้นทาง (Ways or Route) อุปกรณ์ (Vehicle or Equipment) สถานี (Terminal) นอกจากนี้ปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการนี้ ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะต้องพิจารณา คือ ผู้ประกอบการ (Operator of Carrier) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ (Regulations) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (คำนาย อภิปริญญาสกุล, 2550, หน้า 36-39)

1. เส้นทางในการขนส่ง

เส้นทางในการขนส่ง หมายถึง ถนน แม่น้ำ ทางรถไฟ และอากาศ เป็นต้น ซึ่งจะมีเส้นทางที่ใช้เดินทางเพื่อการขนส่ง ซึ่งอาจจะเส้นทางที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เส้นทางบนอากาศ หรือในทะเลมหาสมุทร เป็นต้น นอกจากนี้เส้นทางในการขนส่งอาจจะเป็นเส้นทางที่มีการใช้อยู่เป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว หรืออาจจะเป็นเส้นทางที่ถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการเฉพาะกิจได้

2. ยานพาหนะในการขนส่ง

ยานพาหนะในการขนส่งในที่นี้ หมายถึง รถยนต์ รถไฟ เรือ เครื่องบิน และอื่น ๆ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับอำนวยความสะดวกในการขนส่ง เช่น รถฟอร์คลิฟท์ เครนยกตู้คอนเทนเนอร์ เป็นต้น ยานพาหนะในการขนส่งนี้ใช้สำหรับการโดยสารและการบริการขนส่งสินค้า หรือเป็นอุปกรณ์เพื่อการขนส่งเฉพาะกิจ

3. สถานที่ในการขนส่ง

สถานที่ในการขนส่ง เป็นสถานที่ซึ่งใช้เป็นจุดสำหรับหยุดรับผู้โดยสารหรือสินค้า และบริการสำหรับการขนส่งแต่ละประเภท อาจจะเป็นสถานีต้นทางหรือระหว่างเส้นทางก็ได้ การเรียกชื่อสถานี ในการขนส่งนี้จะแตกต่างกันตามประเภทของการขนส่ง เช่น ท่าอากาศยาน ใช้สำหรับการขนส่งทางอากาศ ท่าเรือใช้สำหรับการขนส่งทางน้ำ สถานีขนส่งผู้โดยสาร และสถานีขนส่งสินค้า สถานีรถไฟใช้สำหรับการขนส่งทางบก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญในการขนส่งที่ทำให้การประกอบกิจการขนส่งมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วย เส้นทางในการขนส่ง ยานพาหนะในการขนส่ง และสถานีในการขนส่ง ซึ่งจะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปไม่ได้

การขนส่งมีความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์หลายประการ ซึ่งเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ที่ทำการขนส่ง คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2537, หน้า 20) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการขนส่งไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อการสังคม โดยปกติการคบหาสมาคมและติดต่อสัมพันธ์กันตลอดเวลา มีการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน (Internal Group) หรืออยู่นอกกลุ่มกัน (External Group) จะต้องมีการติดต่อและไปมาหาสู่กันบ้างไม่มากก็น้อย และเมื่อมีความจำเป็นที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กันเช่นนี้ การขนส่งจึงจำเป็นที่สามารถสนับสนุนและตอบสนองวัตถุประสงค์ในเรื่องนี้ได้อย่างเต็มที่

2. เพื่อที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ ความจำเป็นที่จะต้องมีที่อยู่อาศัย เพื่อใช้สำหรับเป็นที่พักผ่อนหลับนอนและพร้อมกันนั้นก็จะต้องมีการประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้มาดำรงชีพ จึงจำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาเป็นสื่อกลางในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ทั้งนี้ เพื่อให้มนุษย์เราสามารถจะประกอบกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ (Roles) ต่าง ๆ

3. เพื่อการเมืองและการปกครอง ในการบริหารประเทศนั้นจำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมาก เพราะการปกครองที่คึกคักนั้นมีความสามารถในการปกครองให้ทั่วถึงทุกหนทุกแห่งและเกิดความเจริญทัดเทียมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ พร้อมกันนั้นก็จะต้องมีการระวังป้องกันประเทศด้วย

4. เพื่อการศึกษา สภาพสังคมปัจจุบันมีความจำเป็นต้องการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์และสิ่งแปลกใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ

5. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ ในการพักผ่อนหย่อนใจนั้น อาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ แตกต่างกันไป เช่น อ่านหนังสือ ชมภาพยนตร์ เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ เป็น

ต้น แต่อยู่วิธีหนึ่งที่มนุษย์เรานิยมกันมากที่สุดก็คือ “การท่องเที่ยว (Tourism)” ซึ่งการท่องเที่ยวนี้จะมีแหล่งการท่องเที่ยวอยู่มากมายทั้งในประเทศและนอกประเทศ

6. เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มาแล้วข้างต้น การขนส่งยังมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น ๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะทางด้านการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่ว ๆ ไป ต่างก็ต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาช่วย

สรุปได้ว่า การขนส่งมีความสำคัญอย่างมากในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งในด้าน ที่อยู่ อาศัย การประกอบอาชีพ เศรษฐกิจ การเมืองและการปกครอง การศึกษา การท่องเที่ยวและอื่น ๆ ซึ่งต้องอาศัยการขนส่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และสนองความต้องการของมนุษย์

พิบูลแก้ว พูลผล (2550, หน้า 15) ได้จำแนกรูปแบบการขนส่ง (Mode) ไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. การขนส่งทางบก ประกอบด้วย การขนส่งทางถนน (Road Transportation) การขนส่งโดยใช้ราง (Railway Transportation)

2. การขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย การขนส่งทางอากาศภายในประเทศ (Domestic Transportation) และการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transportation)

3. การขนส่งทางน้ำ ประกอบด้วย การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ (Inland Waterway Transportation) การขนส่งชายฝั่ง (Coastal Shipping) และการขนส่งทางทะเล (Maritime Transportation)

4. การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation) ประกอบด้วย การขนส่งน้ำมัน การขนส่งก๊าซ และการขนส่งสินค้าเหลวอื่น ๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การขนส่งประกอบไปด้วยรูปแบบที่สำคัญ 4 รูปแบบ คือ การขนส่งทางบก การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางท่อ ซึ่งในแต่ละรูปแบบจะมีสำคัญและวิธีการขนส่งแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทของการจัดส่ง

การพัฒนาการขนส่ง (Transportation Development) เทคโนโลยีต่าง ๆ เมื่อผลิตขึ้นมาแล้วก็จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ การขนส่งก็เช่นเดียวกัน จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอยู่ 3 ประการใหญ่ ดังต่อไปนี้คือ (ปิยนันท์ นามวงศ์, 2551, หน้า 17-18)

1. การพัฒนาเพื่อลดเวลาในการขนส่ง เพื่อให้เสียเวลาในการเดินทางน้อยที่สุด โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง เพื่อให้สินค้าและบริการสามารถออกไปสู่ตลาดต่าง ๆ ได้ทันเวลาและความต้องการ โดยไม่เกิดการสูญเสียขึ้นในระหว่างการเดินทาง เช่น อาจจะนำเสียก่อนที่จะถึงจุดหมายปลายทางเพราะต้องเสียเวลาในการขนส่งนานเกินไป ซึ่งการพัฒนาเรื่องนี้จะมุ่งกันไป

ที่ความรวดเร็วของการเดินทาง หรือความเร็วของระบบการขนส่งที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จนถึงการพัฒนารูปแบบของการขนส่งชนิดใหม่ขึ้นมาอีก โดยมุ่งที่ความสำเร็จ เป็นเป้าหมายหลัก เช่น แต่เดิมเรามีเครื่องบิน 2 ใบพัด ปัจจุบันมีการพัฒนาจนถึงขั้นเครื่องบินไอพ่น โบอิง เครื่องบินที่มีความเร็วเหนือเสียง เป็นต้น

2. การพัฒนาเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง เป็นการพัฒนาในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในการขนส่ง เพื่อลดต้นทุนในการขนส่งให้น้อยลง กล่าวคือ เมื่อต้นทุนการขนส่งสินค้าและบริการต่ำลงก็จะทำให้อัตราค่าบริการในการขนส่งต่ำลงไปด้วย เช่น เบบเดิมขนส่งได้ปริมาณจำกัด เปลี่ยนมาใช้ระบบที่สามารถรวมสินค้าในการขนส่งได้ในปริมาณที่มากขึ้น เช่น รวมสินค้าเต็มตู้คอนเทนเนอร์ เป็นต้น

3. การพัฒนาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการขนส่ง ในการพิจารณาเรื่องนี้มุ่งพิจารณาทั้ง 2 ลักษณะ กล่าวคือ พัฒนาเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และพัฒนาเพื่อลดความเสียหายหรือสูญหายจากการขนส่งสินค้าและบริการทั้งนี้ มุ่งที่จะพัฒนาให้เกิดมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ควบคู่กับการพัฒนาในเรื่องของความเร็ว

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การขนส่งให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นั้น ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขนส่งตลอดเวลา โดยต้องคำนึงถึงจุดมุ่งหมายในการพัฒนา คือ เพื่อลดเวลาในการขนส่ง เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และเพื่อความปลอดภัยในการขนส่ง ให้มีความสามารถก้าวทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

องค์ประกอบของการจัดการขนส่ง

Lambert, Stock and Ellram (1998, p.150) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของกิจกรรมการขนส่งนั้นประกอบด้วย 9 กิจกรรม ได้แก่

1. การขนส่งขาเข้าและขาออก คือ การบริหารจัดการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีการประสานงานกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายบัญชี (การออกใบส่งของ) ฝ่ายกฎหมาย (การทำสัญญาการขนส่ง) ฝ่ายจัดซื้อ (การคัดเลือกผู้จัดจำหน่าย) ฝ่ายการตลาด/ขาย ฝ่ายรับสินค้า (เอกสารและการเรียกร้องค่าเสียหาย) ฝ่ายคลังสินค้า (จัดตารางเวลาการขนส่ง การยกขนสินค้า)

2. สัญญาระหว่างผู้ขนส่ง การทำข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างผู้ขนส่งโดยมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง การประกันสินค้า

3. พันธมิตรระหว่างผู้ขนส่ง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขนส่ง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดส่ง

4. การขนส่งส่วนบุคคล คือการทำหน้าที่ขนย้ายสินค้าเพื่อใช้ในการผลิตหรือบริโภค ซึ่งในการลงทุนประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ควรมีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ โดยพิจารณาถึงสถานการณ์การขนส่ง วัตถุประสงค์ของกิจการ เป้าหมายและแผนงานในการขยายตัวในอนาคตรวมทั้งพิจารณาถึงความคุ้มค่าทางการเงินด้วย โดยเปรียบเทียบกับกำไรของผู้ขนส่งแทน

5. กระบวนการคัดเลือกรูปแบบและผู้ขนส่ง กระบวนการคัดเลือกรูปแบบและผู้ขนส่ง ที่มีประสิทธิภาพโดยการพิจารณา การรับรู้ปัญหา การค้นหาการพิจารณาทางเลือกและการประเมินผล ซึ่งการรับรู้ปัญหา เป็นกระบวนการรับรู้ปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น ความต้องการของลูกค้า จุดที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการกระจายสินค้า การค้นหาเป็นการหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อพิจารณาคัดสินใจ เช่น ข้อมูลในอดีต รายงานบันทึกการขนส่งของบริษัท และการสัมภาษณ์สอบถามลูกค้า เป็นต้น การพิจารณาทางเลือก เป็นการพิจารณาทางเลือกของรูปแบบการขนส่งและผู้ขนส่งจากข้อมูลที่รวบรวมในเบื้องต้น เพื่อให้แน่ใจว่ารูปแบบการขนส่งและผู้ขนส่งที่เลือกมีความเหมาะสมในด้านต้นทุนที่ต้องจ่ายเป็นค่าบริการและสามารถเสนอบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และการประเมินผล เมื่อผู้บริหารตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งและผู้ขนส่งแล้วก็ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สถิติสินค้าเสียหายและสูญหาย การตรวจสอบต้นทุนและความเที่ยงตรงของการให้บริการขนส่ง

6. การกำหนดเส้นทางและตารางเวลา การตระหนักถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลาและมีต้นทุนที่ประหยัด โดยการกำหนดตารางการให้บริการขนส่งสินค้าล่วงหน้าในบางเส้นทาง เพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากยานพาหนะ ใช้นานพาหนะที่เหมาะสมกับปริมาณสินค้า กำหนดเส้นทางประจำ ปรับเปลี่ยนตารางเวลาการขนส่งตามสภาพการจราจรและปริมาณความหนาแน่นของสินค้า ซึ่งจะส่งผลให้ระดับการให้บริการลูกค้าที่สูงขึ้น ต้นทุนการขนส่งที่ลดลง

7. การให้บริการ ผู้ขนส่งจะต้องพัฒนาการให้บริการการขนส่ง การรับสินค้าการส่งมอบสินค้า การเรียกกร้อค่าเสียหาย ความเพียงพอของอุปกรณ์ ระยะเวลาในการเดินทางความสม่ำเสมอของบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อเนื่องให้มีการใช้บริการประจำ และส่งผลกำไรในระยะยาวให้กิจการ

8. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการการขนส่ง ประกอบด้วย การวิเคราะห์การขนส่ง การจัดเส้นทางตารางขนส่ง และการบำรุงรักษายานพาหนะ

9. ผลิตภาพของการขนส่ง ทั้งผู้ส่งสินค้าและผู้ขนส่งต้องพัฒนาผลิตภาพการขนส่ง เพื่อสร้างความสำเร็จ โดยสามารถพัฒนาขึ้นได้จากกิจกรรม 3 กลุ่ม คือ การปรับปรุงออกแบบระบบการขนส่ง เช่น การรวบรวมสินค้า การรับสินค้า การส่งมอบ และการซื้อบริการขนส่ง การปรับปรุงประโยชน์จากแรงงานและเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น ระบบการจัดเส้นทางและตารางการขนส่ง การใช้ประโยชน์จากพนักงานขับรถ อัตราการยกสินค้าต่อชั่วโมง การรับสินค้าที่พลิกกลับ การปรับปรุง ผลการดำเนินงานของแรงงานและเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น การกำหนดมาตรฐานการทำงาน การพัฒนาระบบฐานข้อมูลขนส่ง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้ประกอบการขนส่ง

ความหมายของผู้ประกอบการ

ในความหมายของการเป็นผู้บริหารกิจการ ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ทำการจัดตั้งองค์กรใหม่หรือคนที่ริเริ่มกิจการขึ้นมา คอยผลักดันให้กิจการก้าวหน้าไป และเป็นคนที่คอยป้อนพลังงานให้แก่กิจการ (ปรีชา ทิวะหุด และสุพชรา มั่นพลศรี, 2536, หน้า 1) หรือผู้ที่ทำการจัดตั้งองค์กรและพัฒนาบริหารงานรวมทั้งยอมรับความเสี่ยงทางกิจการเพื่อผลกำไร (Kuratko & Hodgetts, 1992, p.30) นอกจากนี้ยังหมายถึง บุคคลที่จัดตั้งองค์กรกิจการ โดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังกำไร เป็นผู้จัดระเบียบและดำเนินกิจการขนาดย่อมเพื่อกำไรและความพอใจในด้านจิตวิทยา (มุสดี รุมาคม, 2540, หน้า 33)

ส่วนในความหมายของการเป็นผู้ดำเนินการจัดกิจการ โดยหน้าที่พื้นฐานแล้ว

ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่นำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงาน มาผสมผสาน จัดสรร หารแสวง และทำการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดการผลิตหรือบริการเพื่อจำหน่ายให้แก่บุคคลทั่วไปด้วยตนเอง (ปราโมทย์ เจนการ, 2523, หน้า 20) รวมทั้ง จะต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางกิจการใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจและกล้าเสี่ยงในการที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าในเชิงพาณิชย์อีกด้วยและต้องเป็นผู้ที่ริเริ่มและยินดีที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยรวบรวมผสมผสานปัจจัยการผลิตทั้งหลาย เข้าด้วยกัน และนำสติปัญญา ประสบการณ์ และวิทยาการด้านการผลิตและการจัดการที่เหมาะสม จัดการให้เกิดการผลิตสินค้าหรือการจำหน่ายหรือการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543, หน้า 3)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ก่อตั้งองค์กรเป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วนและดำเนินการในการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจโดยมีเป้าหมายในการค้นหา

การวางแผนอย่างรอบคอบและติดตามกระบวนการประกอบกิจการรวมทั้งผู้ประกอบการต้องเป็น
ผู้ทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีมุมมองในแง่ดี ตามพันธะในการจัดสร้างแหล่งทรัพยากรใหม่หรือ
นำความสามารถเก่าไปรวมกันเป็นลักษณะใหม่ เพื่อเป้าหมายในการสร้างสรรค์ความมั่งคั่ง
แก่กิจการ

บทบาทของผู้ประกอบการ

การที่ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ริเริ่มกิจการขึ้นมาและดำเนินงานกิจการอย่างต่อเนื่อง
โดยมุ่งที่จะให้กิจการประสบความสำเร็จและก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยธรรมชาติแล้วผู้ประกอบการ
กิจการส่วนมากมักจะเริ่มกิจการของตนจากขนาดเล็กแล้วจึงค่อย ๆ เติบโตขึ้น เมื่อการดำเนินงาน
ได้ประสบผลสำเร็จเป็นขั้น ๆ ตามลำดับ ขณะเดียวกันผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กนับได้ว่า
เป็นผู้ที่สังเกตเห็นถึงโอกาสหรือความต้องการที่สามารถจัดตั้งกิจกรรมขึ้นมาให้บริการตอบสนอง
ลูกค้าและสังคมได้ กิจการขนาดเล็กกลายเป็นกิจการที่สามารถจัดตั้งกิจการขึ้นมาให้บริการ
ตอบสนองลูกค้าและสังคมได้ กิจการขนาดเล็กกลายเป็นกิจการที่มีจำนวนมากมาย และมีบทบาท
ยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจในการสร้างคุณค่าต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิต การขยายและการบริการต่าง ๆ
(Kuratko & Hodgetts, 1992, pp.1-3)

บทบาทของผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กเริ่มต้นจากเจ้าของกิจการ นับว่า
มีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและ โอกาสที่กิจการเหล่านี้จะเติบโตกลายเป็น
กิจการขนาดใหญ่ ความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ประกอบการจะปฏิบัติ
ภารกิจในบทบาทดังต่อไปนี้ (Longnecker, Moore & Petty, 1994, pp.23-29)

1. บทบาทของนักลงทุน เนื่องจากการเริ่มกิจการส่วนมากเกิดจากผู้ประกอบการมั่นใจ
ในความคิดของตัวเอง แต่ไม่มีผู้ร่วมทุนทำให้การลงทุนในกิจการครั้งแรกต้องเป็นเงินส่วนตัว
ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงเป็นผู้ที่กล้าเสี่ยงลงทุนเพื่อลงมือทำประโยชน์ต่อสังคม โดยพิสูจน์
ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

2. บทบาทของผู้จัดการ แม้ว่ากิจการที่ตั้งขึ้นจะเป็นเพียงกิจการขนาดเล็กในฐานะ
ผู้ประกอบการจำเป็นต้องประกอบภารกิจในฐานะผู้จัดการเพื่อให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมาย
ของกิจการได้จนบรรลุผลสำเร็จโดยผู้ประกอบการต้องหาความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ในการจัดการ
และต้องพยายามสร้างสมประสบการณ์ในการจัดการให้มากขึ้นด้วย

3. บทบาทของผู้นำ โดยปกติกิจการขนาดเล็กมักจะจ้างบุคคลเข้ามาทำงานตาม
ความเหมาะสมขององค์กรทำให้ผู้ประกอบการต้องมีบทบาทในการเป็นผู้นำอย่างเด่นชัด โดยต้อง
เป็นผู้บุกเบิกริเริ่มงานใหม่ ๆ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพงานปัจจุบัน และผลักดันให้เกิด

การทำงานเป็นทีม โดยอาศัยศิลปะในการปกครอง ตลอดจนส่งเสริมขวัญและกำลังใจ อีกทั้งพัฒนาลูกน้องให้เติบโตก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้วย

4. บทบาทของผู้สร้างสรรค์สังคม เมื่อผู้ประกอบการได้ริเริ่มกิจการเพื่อช่วยเหลือและทำประโยชน์กับสังคมและผู้บริโภคในเชิงเศรษฐศาสตร์แล้ว หากว่ากิจการเติบโตและขยายตัวออกไป นอกจากเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้วผู้ประกอบการยังสามารถกระทำเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่มุ่งดำเนินการแบบมุ่งกำไรเพียงอย่างเดียวหรือทำกิจการที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้บริโภคหรือชุมชน จึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณค่าสมควรแก่การยกย่องของสังคมและการสนับสนุนของประชาชนหรือลูกค้าต่อไป

บทบาทที่สำคัญของผู้ประกอบการตามแนวคิดของนักเศรษฐศาสตร์ ก็คือ การนำสิ่งประดิษฐ์คิดค้นใหม่ ๆ มาใช้เป็นประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต (เอื้อมพร วงศาโรจน์, 2522, หน้า 45) มีความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง อันจะเป็นบ่อเกิดของลักษณะสินค้าและบริการชนิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมาเป็นกิจการและอุตสาหกรรมชนิดต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคให้มากขึ้น (ธีรยุทธ วัฒนาสุโข, 2542, หน้า 65)

พัชนี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง และสมศรี สิริไหวประพันธ์ (2550, หน้า 64-66) กล่าวว่า ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการดึงความสามารถที่ซ่อนเร้นของพนักงานภายในแผนกของเขาให้แสดงออกมา ในกระบวนการวางแผนนั้นบทบาทของผู้บริหารเน้นการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความหลากหลาย ในขณะที่การจัดการองค์การ การโน้มน้าว และการควบคุมเป็นขั้นตอนเพื่อให้ปฏิบัติตามโครงการเหล่านี้ ผู้บริหารจะต้องมีขั้นตอนในการบริหารจัดการองค์การที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน

การวางแผนเพื่อความหลากหลายต้องสรรหาโครงการอบรมให้แก่องค์กรหรือสร้างเป้าหมายด้านความหลากหลายให้แก่พนักงานในแผนก การวางแผนเป็นกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ปัญหาและกำหนดประเด็นปัญหาที่ควรพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา การตั้งเป้าหมายในด้านการว่าจ้างสมาชิกของกลุ่มบุคคลที่อัตราการทำงานในองค์การยังน้อยอยู่เป็นปัจจัยหลักในการวางแผนเพื่อความหลากหลาย

2. การจัดการองค์การ

ในการบริหารจัดการสถานที่ทำงานที่มีกลุ่มพนักงานที่หลากหลายผู้บริหารต้องทำงานร่วมกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีอาชีพในด้านการรับสมัคร ว่าจ้าง และทำสัญญาว่าจ้างพนักงานประจำ เพื่อสรรหาพนักงานที่เหมาะสมที่สุดสำหรับบริษัท ความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหารจัดการ

ในเรื่องนี้รวมถึงการตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการเพื่อสำรวจประเด็นปัญหาต่าง ๆ และเสนอข้อคิดเห็น มอบหมายงานอย่างรอบคอบเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสายอาชีพของพนักงานทุกคน และการประเมินผลในการบรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับความหลากหลาย หลังจากที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จใจการว่าจ้างพนักงานที่มีความหลากหลายแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการ พยายามให้พนักงานเหล่านี้คงอยู่กับองค์การจนตลอดรอดฝั่ง ในการทำงานร่วมกับพนักงานที่มีครอบครัว ผู้บริหารต้องประยุกต์ใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีทักษะ เพื่อตอบสนองความต้องการเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็ก การจัดการภาระหน้าที่ที่ยืดหยุ่นได้และการมอบหมายงานและการ สับเปลี่ยนภาระหน้าที่อย่างยุติธรรมเพื่อเอื้ออำนวยต่อการลางานเพื่อครอบครัว

3. การโน้มน้าว

ในกระบวนการนำพากิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์การให้เป็นไปตามทิศทางที่เหมาะสม ผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติของความเป็นผู้นำ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความรู้ในการโน้มน้าวผู้อื่น และมีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์การและพลวัตของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ ในการโน้มน้าวสมาชิกขององค์การนั้นผู้บริหารต้องไม่เพียงแต่ช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงานให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ภายในสถานที่ทำงานเท่านั้น แต่ตัวผู้บริหารก็ต้องพัฒนาสายอาชีพของตนเองและเข้าอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่จะทำให้พวกเขาสามารถทำงานร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายได้อย่างราบรื่น ผู้บริหารยังมีหน้าที่อธิบาย ต่อพนักงานถึงการฝ่าฝืนกฎและมารยาทที่เกี่ยวกับความหลากหลายขององค์การด้วย

4. การควบคุม

การดูแลการปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางกฎหมายของ EEOC และกฎหมายคุ้มครองการเลือกปฏิบัติเป็นหนึ่งในหน้าที่ของการควบคุมด้านความหลากหลาย การประเมินผลกิจกรรมด้านนี้ก็เป็นอีกหน้าที่ของการควบคุมเพื่อให้ผู้บริหารสร้างสถานที่ทำงานสำหรับหลายวัฒนธรรม ผู้บริหารอาจพบว่าภาระหน้าที่นี้ยากที่สุดในบรรดาภาระหน้าที่หลักทั้ง 4 ประการของการบริหารจัดการ เพราะยากที่จะประเมินผลแผนงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และยากที่จะประเมินผลความหลากหลายด้วย

ฮามิล และพราฮาละด (Hamel & Prahalad, 1994, p. 139 อ้างถึงใน ดนัย เทียนพุม, 2545, หน้า 106-111) ได้ให้ความหมายของความสามารถหลักของธุรกิจว่าเป็นสิ่งที่รวมกันของทักษะและเทคโนโลยีมากกว่าหรือเทคโนโลยีเดียว ๆ และความสามารถหลักของธุรกิจจะเป็น ดังนี้

1. เป็นสิ่งที่แทนผลรวมการเรียนรู้ การข้ามชุดทักษะของแต่ละบุคคลและแต่ละหน่วยของบุคคลในองค์กร
2. เป็นสิ่งที่ไม่เหมือนความรู้ที่มีอยู่เป็นประจําอย่างครบถ้วนในแต่ละบุคคลหรือ

ทิมเล็ก ๆ

3. เป็นประตูไปสู่โอกาสในอนาคต

4. เป็นชุดของทักษะและเทคโนโลยีที่ทำให้บริษัทสามารถกำหนดประโยชน์ที่เจาะจง โดยเฉพาะต่อลูกค้า

5. การแข่งขันด้านความสามารถไม่ใช่ระหว่างผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์หรือแม้กระทั่งธุรกิจกับธุรกิจ แต่เป็นบริษัทกับบริษัท

6. ความสามารถหลักของธุรกิจเป็นรากแก้วของการแข่งขัน โดยที่ผลิตภัณฑ์และบริการคือผลผลิตปัจจัยที่ชี้ถึงสิ่งที่เป็นความสามารถหลักของธุรกิจจะต้องผ่านเกณฑ์ 3 ประการต่อไปนี้ คือ

6.1 คุณค่าต่อลูกค้า คือ เสนอสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้ลูกค้าอย่างแท้จริง อธิบายว่าเป็นทักษะที่สามารถทำให้ธุรกิจส่งมอบประโยชน์พื้นฐานต่อลูกค้า

6.2 ความแตกต่างจากคู่แข่ง ความสามารถหลักของธุรกิจจะต้องแตกต่างในการแข่งขันหรือเลียนแบบได้ยาก ระดับความสามารถหลักของบริษัทเป็นสิ่งที่ยั่งยืนที่สุดเหนือธุรกิจอื่น คือ มีความแตกต่างระหว่างความสามารถที่จำเป็นและความสามารถที่แตกต่าง สิ่งที่เป็นคู่แข่งมีอยู่หรืออาจเลียนแบบได้ง่าย แต่ถ้าเป็นความสามารถหลักจะไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ภายในอุตสาหกรรม

6.3 พัฒนาเพิ่มได้ ความสามารถหลักของธุรกิจจะเป็นความสามารถที่แท้จริงเพื่อสร้างให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาด ถ้าจะประเมินว่าความสามารถใดสามารถพัฒนาเพิ่มได้ให้พิจารณาจากการที่ผู้บริหารระดับสูงต้องทำงานหนัก เพื่อหนีไปจากมุมมองที่เน้นผลิตภัณฑ์ในสมรรถภาพของธุรกิจ

ริซเซล (Rissal, 1992, pp.15-16 อ้างถึงใน เพ็ญลักษณ์ เนื่องจำนงค์, 2551, หน้า 11) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการในประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างละเอียดกับผู้ประกอบการ 27 คน ในกิจการประเภทต่าง ๆ และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ พบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้เป็นกรอบการอ้างอิงจากการประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว ได้แก่ สภาพแวดล้อม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความคิดริเริ่ม ทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ทักษะในการบริหารองค์กร และความพากเพียร(ขยัน) นอกจากนั้นยังพบว่า พื้นฐานทางการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนการเป็นผู้ประกอบการ

दनัย เทียนพุม (2532, หน้า 67-68) ได้ระบุปัจจัยที่ใช้เป็นการประเมินความเป็นผู้ประกอบการ ได้ดังนี้

1. ความสามารถทางนวัตกรรม เป็นความสามารถในการแสวงหาช่องทางใหม่ ๆ

2. ความสามารถในการจัดการกับสิ่งยุ่งเหยิง เป็นความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน คุณลักษณะนี้จะเกี่ยวพันใกล้ชิดกับกระบวนการเกิดนวัตกรรม นั่นคือ นวัตกรรมจะเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ และผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สามารถจะจัดการสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพวุ่นวายยุ่งเหยิงให้เข้ารูปเข้ารอยได้ดี

3. ความปรารถนาความสำเร็จ เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทุ่มเทเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

4. ความสามารถวางแผนอย่างสมจริง เป็นแผนงานที่ประกอบไปด้วยเป้าหมายที่ท้าทาย ขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่สามารถคาดคะเนว่าจะสำเร็จได้ด้วย

5. เป็นผู้นำที่เน้นเป้าหมาย จะใช้ความสามารถของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งไปสู่เป้าหมายหลัก

6. ผู้ประกอบการจะรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง รวมทั้งศึกษาและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้

7. มีความรับผิดชอบ ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและตัดสินใจว่าจะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานไปในทิศทางใด

8. สามารถปรับตัวได้ เป็นความสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้ตามสถานการณ์ เป็นนักจัดองค์การและนักบริหาร ผู้ประกอบการจะต้องระบุและจัดกลุ่มพนักงาน ที่เหมาะสมให้

9. สามารถทำงานประสบความสำเร็จได้ รวมทั้งให้ความสำคัญกับความสามารถของคน และคัดเลือกคนที่เหมาะสมกับงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยบทบาทความเป็นผู้ประกอบการ เช่น การลงทุน การเป็นผู้จัดการ การเป็นผู้นำ ฯลฯ โดยต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามารถด้านเข้าวิญญาหรือมีความเฉลียวฉลาด มีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการสื่อข้อความหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และความสามารถในด้านเทคนิคหรือประสบการณ์ในการดำเนินกิจการ ก็จะสามารถดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จได้

คุณสมบัติผู้เริ่มประกอบกิจการ

ผู้เริ่มกิจการ คือ ผู้นำและจัดการองค์กรใหม่ กล้าเสี่ยงในการลงทุนเพื่อกิจการ ผู้ประกอบการบางคนอาจจะมีพรสวรรค์มาตั้งแต่กำเนิด แต่บางคนอาจจะต้องเรียน โดยการศึกษาความสำเร็จของผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ (อินทพรเทพ อาจแสน, 2542, หน้า 189-190) จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้

1. มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูง ดังนั้น จะชอบทำงานกับผู้เชี่ยวชาญ เมื่อเผชิญปัญหา มีแนวโน้มว่าจะเป็นผู้ที่มองการณ์ไกล และมักจะมองเห็นปัญหาล่วงหน้า

2. กล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง ไม่สูงหรือต่ำเกินไป จะหลีกเลี่ยงที่สูงเท่าที่จะทำได้
3. นักแก้ปัญหา เป็นผู้นำโดยธรรมชาติ ชอบค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา สามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล ไม่ใช้อารมณ์ตัดสินใจ
4. หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ เพราะการใช้อารมณ์ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดี
5. ผู้ที่มีความกระตือรือร้นสูง ร่างกายมีความยืดหยุ่นและสุขภาพดี สามารถทำงานได้นาน

6. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง เชื่อในทักษะและความสามารถของตนเอง คิดว่าพฤติกรรมของตนเองสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ได้ ไม่เชื่อในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หลอกลวง บิดเบือนความจริงที่จะขัดต่อความสำเร็จของธุรกิจ

แฮทเทิน (Hatten, 1997, pp. 31-40 อ้างถึงใน วุฒิชัย สุนทรสมัย, 2550, หน้า 34) ได้กล่าวถึง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้มีลักษณะ ดังนี้

1. มีความอดสาหัส (Perseverance)
2. มีความอดทน (Patience)
3. มีความสามารถในการคิดและแก้ปัญหา (Critical Thinking Skills)

นอกจากนี้ แฮทเทิน ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติเฉพาะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จว่าจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นปรารถนาและพยายามที่จำดำเนินการธุรกิจให้สำเร็จให้ได้ (Passion) มิฉะนั้นจะทำให้สูญเสียทั้งเงินและเวลา
2. มีความสามารถในการตัดสินใจในภาวะวิกฤตด้วยการตรวจสอบทุกอย่างอย่างรอบคอบ (Determination) ไม่ปล่อยให้ตนเองตกอยู่ในโชคชะตาหรือพรหมลิขิตต้องเชื่อมั่นว่าตนเองจะฝ่าฟันอุปสรรคและประสบความสำเร็จได้ หากอุทิศเวลาและทำงานให้หนักเพียงพอ
3. ต้องมีความรู้จริง รู้ลึกในธุรกิจที่ลงทุน เพื่อจะสามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า

ผู้ประกอบการที่สามารถดำเนินการธุรกิจให้บริการขนส่งได้นั้น จะต้องได้รับใบอนุญาตประกอบการ และจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตที่ได้รับ ซึ่งผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งทางถนน เรียกว่า ผู้ประกอบการขนส่งทางถนน โดยทั่วไปผู้ประกอบการขนส่งทางถนนแบ่งเป็น 5 ประเภท ตามลักษณะของการดำเนินการ ดังนี้ (กรมการขนส่งทางบก, 2551, หน้า 1-7 - 1-8)

1. ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ (Public or Common Carriers) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งแก่สาธารณะชนโดยทั่วไปเพื่อสินจ้าง ทั้งประจำเส้นทางและไม่ประจำ เส้นทาง ทั้งนี้ ใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการขนส่งอาจกำหนดเงื่อนไขและสินค้าที่จะรับขนส่งไว้ด้วยว่ารับขนส่งสินค้าเฉพาะอย่างหรือขนส่งสินค้าทั่วไป

2. ผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา (Contract Carrier) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการรับจ้างขนส่งสินค้าแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีสัญญาการว่าจ้างระหว่างกัน เพื่อให้บริการขนส่งอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล (Private Transport Operator) หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งเพื่อกิจการของตนเอง เพื่อสินค้าของตนเอง โดยใช้พาหนะของตนเอง ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการหรือธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีผลผลิตมาก จึงดำเนินการขนส่งด้วยตนเองเพื่อความสะดวกและรวดเร็วตามเวลาที่ต้องการ

4. ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวมสินค้าเพื่อส่งมอบให้ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะหรือผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา ดำเนินการขนส่งต่อไปโดยที่ผู้รับจัดการขนส่งจะเป็นผู้รับผิดชอบการขนส่งดังกล่าว ผู้รับจัดการขนส่งจะมีรายได้จากส่วนต่างของค่าขนส่งที่ได้ว่าจ้างผู้ประกอบการขนส่งกับค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ส่งสินค้า

5. ผู้ประกอบการสถานีขนส่ง (Terminal Operation) หมายถึง ผู้ประกอบการสถานีขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นสถานที่ขนถ่ายสินค้าหรือรวบรวมสินค้าเพื่อทำการขนส่งต่อไป โดยทั่วไปรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการสถานีขนส่งเอง โดยประกาศกำหนดสถานีที่จะให้รถเข้าใช้ เช่น การรับส่งสินค้าซ่อมเครื่องยนต์ เติมน้ำมัน ฯลฯ

กล่าวสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการขนส่งที่สามารถดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งสามารถแบ่งได้ 5 ประเภท คือ ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ ผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ผู้รับจัดการขนส่ง และผู้ประกอบการสถานีขนส่ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการดำเนินการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ในการบริหารองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะสามารถดำรงอยู่ มีความก้าวหน้าและเติบโตได้อย่าง มีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำทรัพยากรขององค์กรไปดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอด ก้าวหน้า และเจริญเติบโตได้นั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า มีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้กล่าวถึงการบริหารจัดการ ไว้ดังนี้

ความหมายของการบริหาร (Administration)

การบริหาร (Administration) เป็นคำนามที่แสดงออกถึงการกระทำ หรือการปฏิบัติกรบางอย่าง การบริหารเป็นหน้าที่ของนักบริหาร มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ดังนี้

พยอม วงศ์สารศรี (2538, หน้า 34) กล่าวว่า กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์การ การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การควบคู่ไปด้วย องค์การจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมยศ นาวิการ (2538, หน้า 18) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ โดยการใช้ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

ธงชัย สันติวงศ์ (2547, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานของนักบริหารเพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้นำ

บุญทัน ดอกไธสง (2541, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่หรือไม่มีให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อการตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์การ หรือประเทศ หรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์การ

สมาน รังสิโยภยกุล และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2544, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 29) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผนการจัดการองค์การ การนำเสนอและการบังคับบัญชา และการควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการบรรลุในเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

อำนาจ ชีระวนิช (2547, หน้า 9) กล่าวว่า การบริหารจัดการ คือ กระบวนการที่ผู้จัดการทำงานร่วมกันและโดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรอื่นโดยการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ไซมอน (Simon, 1960, p.3) กล่าวว่า การบริหาร คือ การทำงานของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกับปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน

ดอดจ์ (Dodge, 1970, p. 8) กล่าวว่า การบริหารเป็นวัฏจักรของความคิดและการกระทำที่จำเป็นเพื่อบรรลุความสำเร็จของโครงการ

เดล (Dale, 1968, p.41) กล่าวว่า การบริหาร คือ การปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

ดริคเกอร์ (Drucker, 1974, p.12) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

ดอนเนลลีย์ (Donnelly, 1978, p.17) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำงาน และไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

เซอร์โต (Certo, 2000, p. 555) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ

โรบินสัน และเคลเลอร์ (Robbins & Counter, 2003, pp. 1-2) กล่าวว่า การบริหารคือ กระบวนการในการประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

จากความหมายของคำว่าการบริหาร สรุปได้ว่า การบริหาร คือ กระบวนการในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการจัดการ (Management)

คำว่า การจัดการ (Management) จะเน้นการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business Management) ส่วนคำว่า ผู้จัดการ (Manager) จะหมายถึง บุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 20-44) ได้ให้ความหมายของ การจัดการ ไว้ว่าเป็นกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามขั้นตอนการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling) ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีความสำคัญ 3 คำ คือ ทรัพยากรการบริหาร (Input) กระบวนการ (Process) และวัตถุประสงค์ (Output) ซึ่งทรัพยากรการบริหาร (Input) ได้แก่ 4M's ประกอบด้วย

คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการจัดการ (Method/Management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อประมวลผล

เดล (Dale, 1978, p. 4) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

คุนซ์ (Koontz, 1982, p. 174) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งนั้น

สมคิด บางโม (2542, หน้า 32-33) กล่าวว่า การจัดการ มิใช่เป็นการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นไปเพียงอย่างเดียวในภาวะปัจจุบันซึ่งเป็นวิทยาการก้าวหน้า การจัดการจึงจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการเข้ามาช่วย มิใช่ประสบการณ์เพียงอย่างเดียว การศึกษาวิชาการจัดการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับงานย่อมจะเกิดคุณค่าหลายประการ คือ

1. คุณค่าในด้านการประหยัด หมายถึง จะทำให้การใช้จ่ายเงินทุนเกิดประโยชน์สูงสุดได้กำไร หรือผลตอบแทนสูงสุด ประหยัดทั้งคน เงิน วัสดุสิ่งของ เวลา
 2. คุณค่าในด้านประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้ลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือที่คาดหวังไว้ เรียกว่าการจัดการนั้นมีประสิทธิผล แต่ผลสำเร็จของงานดังกล่าวนี้ อาจไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ หากไม่ใช้หลักวิชาการเข้ามาช่วยในการจัดการ
 3. คุณค่าในด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
 4. คุณค่าด้านความเป็นธรรม หมายถึง การจัดการงานหากปฏิบัติตามความพอใจของผู้จัดการ โดยมีได้ยึดหลักเกณฑ์และทฤษฎีต่าง ๆ เป็นหลัก ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้น โดยมีได้ตั้งใจ ทำให้ขวัญในการทำงานของคนในหน่วยงานไม่ดี ซึ่งจะส่งผลไปถึงคุณภาพของงานที่ปฏิบัติด้วย
 5. คุณค่าในเกียรติยศชื่อเสียง ผู้จัดการที่ดีมีประสิทธิภาพใจทุกสาขางานและทุกระดับ ย่อมจะเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่องสรรเสริญ ตรงข้ามกับผู้จัดการที่บริหารงานตามใจตนเองปราศจากหลักเกณฑ์ เล่นพวกพ้อง ดังนั้น การศึกษาวิชาการบริหารและการจัดการจะช่วยให้มีความเข้าใจลึกซึ้งมองเห็นลู่ทางที่จะบริหารงานให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม
- สรุปการจัดการ หมายถึง เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่นำทรัพยากร ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการ (Management) มาบริหารงานใด ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A Set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right Decision) และมีการปฏิบัติได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Griffin, 1997, p. 4)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการจัดการด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำกับ ในการบริหารจัดการ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยจะต้องอาศัยปัจจัยอันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และการบริหารจัดการนั้นจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบุคคลและสภาพแวดล้อมในแต่ละยุคแต่ละสมัย โดยพัฒนาทั้งคนและระบบงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความแตกต่างระหว่างคำว่า การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) พยอม วงศ์สารศรี (2538, หน้า 34) ได้สรุปความแตกต่างของ การบริหารและการจัดการ จากวิชาการไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การบริหาร (Administration) เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การจัดการ (Management) เป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Administration is Concerned with the Determination of Policies and Management with the Implementation of Policies) แนวทางนี้มองว่า การบริหาร เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างกว่าการจัดการที่เป็นเรื่องของการปฏิบัตินโยบายที่หนึ่ง การบริหารกำหนดนโยบาย การจัดการนำนโยบายไปปฏิบัติ
2. การจัดการ เป็นความหมายทั่วไปโดยรวมการบริหารเข้าไปด้วย (Management is a Generic Term and Includes Administration) การจัดการเป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการขององค์การธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนการบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดในชั้นการจัดการบรรลุ ซึ่งการจัดการเป็นภาพรวม การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ อาจกล่าวได้ว่า การบริหารเป็นส่วนย่อยของการจัดการ หรือเขียนด้วยภาษาคณิตศาสตร์ได้ว่า การบริหารเป็นเซตย่อยของการจัดการ (เอกวิทย์ มณีธร, 2552, หน้า 4)

3. การบริหารและการจัดการมีความหมายไม่แตกต่างกัน (There is no Distinction the Terms Management and Administration) เป็นความหมายที่เป็นที่ยอมรับกันในยุคปัจจุบันนี้ แต่การนิยามใช้จะแตกต่างกัน โดยคำว่า การจัดการจะใช้ในหน้าที่การบริหารระดับสูงในด้าน การกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งงานและการควบคุมในองค์การธุรกิจ ส่วนคำว่า การบริหารจะใช้ในหน้าที่เช่นเดียวกันกับการจัดการแต่ใช้ในองค์การรัฐบาล

กล่าวสรุปได้ว่า คำว่า การจัดการ (Management) และการบริหาร (Administration) คำทั้ง 2 คำนี้ มีความหมายเหมือนกัน สามารถนำมาใช้แทนกันได้และจะหมายถึง การบริหารได้เช่นเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่พบว่า การบริหารมักจะเน้นในเรื่องการกำหนดนโยบายหรือเรื่องของนโยบายในภาพกว้าง และการจัดการจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำเอานโยบายไปปฏิบัติ จัดทำหรือเป็นเรื่องของนโยบายในเชิงปฏิบัติ เมื่อพิจารณาจะพบว่า การบริหาร ส่วนใหญ่มักนิยมใช้ในการบริหารของภาคราชการหรือการบริหารรัฐกิจ ส่วน คำว่า การจัดการ จะนิยมใช้ในการบริหารของภาคเอกชนหรือการบริหารธุรกิจ

ในการบริหารองค์การให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องรู้จักประยุกต์ความรู้ที่ได้มาแก้ปัญหาการจัดการทรัพยากร มีวิธิดำเนินการและสามารถบริหารจัดการงานภายในองค์การได้ ตามคำกล่าวที่ว่า ผู้บริหารจะต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ ศาสตร์ หมายถึง ต้องรู้ (To Know) ในเรื่องเนื้อหาทางการบริหาร ส่วนศิลป์เป็นการนำความรู้ไปปฏิบัติหรือทำ (To-Do) ซึ่งทั้งสองมักนิยมใช้คู่กันนั่นเอง

กระบวนการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) หมายถึง กระบวนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (Schermerhorn, 1999, p. 6) เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยมีขั้นตอน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

ชัยวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552, หน้า 10-12) ได้จำแนก กระบวนการบริหารจัดการออกเป็นด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ (Schermerhorn, 1999, p. G-7) ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคตและจะต้องดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ การวางแผนประกอบด้วย

1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์กร

- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางปฏิบัติที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นอย่างไรอย่างทั่วถึง
2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น (Schermerhorn, 1999, p. G-7) หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2000, p. G-8) การจัดองค์การประกอบด้วย
 - 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
 - 2.2 การกระจายออกเป็นหน้าที่ (Duties)
 - 2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่ง (Positions)
 - 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
 - 2.5 การรวบรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้
 - 2.6 กรอบหมายงาน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่
 - 2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
 - 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
 - 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
 - 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ
 - 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
 - 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
 - 2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
 - 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้น จูงใจให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำ ความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ (Schermerthorn, 1999, p. G-5) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ความพยายามของผู้จัดการที่กระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง

3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายผลวัตถุประสงค์ให้กับผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบ

3.2 การมอบหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน

3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของการปฏิบัติงาน

3.5 การยกย่องสรรเสริญและดำเนินคดีอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น (Schermerthorn, Hunt & Osborn, 2000, p. G-3) หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ (Schermerthorn, 1999, p. G-2) การควบคุมประกอบด้วย

4.1 การกำหนดมาตรฐาน

4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

ในการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหาร ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการสามารถพิจารณาในแง่ของกระบวนการที่เชื่อมโยงกับงาน หรือภารกิจทางการบริหารจัดการ และคนอื่นกล่าวว่า ถ้าพิจารณาจากความหมายอย่างกว้าง ๆ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับคนอื่นและโดยอาศัยคนอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ระบุความรับผิดชอบทางการบริหารว่า ประกอบด้วยการดำรงรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ และการปรับตัวกับสภาพภายนอก

จากการศึกษามีนักวิชาการและนักทฤษฎีได้กล่าวถึง การบริหารจัดการ ไว้ดังนี้
 เทย์เลอร์ (Taylor, 1947, p. 216 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 38) เป็นผู้ก่อตั้ง
 แนวคิดการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้ใช้วิธีการศึกษาวิเคราะห์งานต่าง ๆ แล้วทำการแบ่งแยกงาน
 ออกเป็นส่วนต่าง ๆ แล้วพิจารณาหาทางที่จะทำให้งานนั้นเสร็จสิ้นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
 ถ้าจะกล่าวง่าย ๆ วิธีของ Taylor คือ ค้นหา “วิธีเป็นเลิศที่ดีที่สุด” ที่จะนำมาใช้ทำงานให้ลุล่วงไปได้
 อย่างมีประสิทธิภาพมาก

เกรก (Gregg, 1975, pp. 274-316 อ้างถึงใน นิมิตร ศิริवार, 2553, หน้า 99) ได้วิเคราะห์
 และประมวลการบริหารต่าง ๆ ออกเป็น 7 ชั้น

1. การตัดสินใจสั่งการ เป็นหัวใจของกระบวนการบริหาร
2. การวางแผน มีความสำคัญต่อการบริหารทุกประเภท ถ้าขาดการวางแผนกิจกรรมนั้น
 ก็จะไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดองค์การทำให้เกิดความมีระบบระเบียบในการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่
 และตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน
4. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร คำสั่ง คำอธิบาย ฯลฯ จากบุคคลหนึ่ง
 ไปยังอีกบุคคลหนึ่งจากหน่วยงานหนึ่ง ไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจะต้องชัดเจนได้ใจความและจะ
 ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. การใช้ทรัพยากรหน่วยงานทุกชนิด จำเป็นต้องมีระบบการบังคับบัญชาให้กิจกรรม
 ต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น รวมทั้งการกระตุ้นผู้ทำงานให้ปฏิบัติ
 อย่างเต็มที่
6. การประสานงาน เป็นความร่วมมือระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือหน่วยงานต่อหน่วยงาน
 มีการติดต่อกัน สัมพันธ์กันช่วยเหลือกันในด้านบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่น ๆ
7. การประเมินผลเป็นการติดตามผลงานเป็นการติดตามผลงานเป็นระยะ ๆ อย่าง
 ต่อเนื่องกันมีการประเมินผลตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม
 เป้าหมาย

แคมป์เบลล์ (Campbell, 1977, pp. 145-150 อ้างถึงใน นิมิตร ศิริवार, 2553, หน้า 99) ได้
 จัดลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหารไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. การตัดสินใจ โดยจะต้องวิเคราะห์ปัญหาหรือประเด็นนั้นให้เข้าใจถูกต้องถ่องแท้เสีย
 ก่อนแล้ววิเคราะห์สถานการณ์รอบด้านเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินใจว่าจะเลือกเอาทางใดที่
 เหมาะสมที่สุด

2. การจัดโปรแกรม หรืออาจจะเรียกว่า การจัดโครงการ ซึ่งหมายถึง การจัดกำลังบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ กำลังเงิน ลำดับขั้นการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการที่ได้ตัดสินใจเลือกไป

3. การกระตุ้นหรืออาจจะเรียกว่า การออกคำสั่งหรือการสั่งงาน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของบุคคลเป็นสำคัญ มีการพูดจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้หมดข้อสงสัยและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

4. การประสานงาน คือ การประสานร่วมมือกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือกัน ความเข้าใจอันดีต่อกัน เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ตรงตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพทุกคนจะต้องได้รับชื่อเสียงความสำเร็จจะต้องเป็นของทุกคน

5. การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการบริหาร ซึ่งแบ่งวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ 2 ประการ คือ เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร บรรลุถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และเพื่อตรวจดูว่าสถาบันนั้นได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือบำรุงรักษาไว้ดี พิชสิรี ชมพุกำ (2551, หน้า 5-7) กล่าวว่า การจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมายนั้น การจัดการจะต้องประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดเป้าหมายที่องค์การต้องการบรรลุในอนาคต พร้อมกับวิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น กระบวนการวางแผนประกอบด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันการคาดการณ์ในอนาคต การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุ วิธีการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย และยักรวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ที่จะใช้ ซึ่งจะเป็นว่าการตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน หน้าที่ในการวางแผนนี้ช่วยให้องค์การเตรียมตัวรับมือถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. การจัดการองค์การ (Organizing) เป็นการประสานทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรด้านการเงิน สินทรัพย์ถาวร ข้อมูล และมนุษย์ รวมทั้งทรัพยากรอื่น ๆ ให้ทำงานประสานงานกัน อันจะทำให้้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การจัดการองค์การครอบคลุมถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดกลุ่มงานเป็นหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทรัพยากร รวมทั้งการจัดระบบการทำงานที่จะช่วยให้คนทำงานร่วมกันอย่างประสบความสำเร็จ

3. การนำ (Leading) หมายถึง การกระตุ้นการทำงานของสมาชิกในองค์การเพื่อทำงานได้อย่างเต็มความสามารถเป็นประโยชน์แก่ตนเองและองค์การ โดยการนำนั้นรวมถึงการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วยแนะนำแนวทางและสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในองค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. การควบคุม (Control) หมายถึง การติดตามตรวจสอบผลการทำงานและความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นหากปราศจากหน้าที่นี้แล้ว องค์กรจะไม่สามารถรู้ได้เลยว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ และการควบคุมช่วยให้ทราบว่าต้องมีการปรับเปลี่ยนอะไร อย่างไรบ้างเพื่อช่วยให้้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การควบคุมมีความสำคัญกับองค์กรขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ โดยที่เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม องค์กรขนาดเล็กอาจมีเพียงการจัดการทางการเงิน เพื่อตรวจสอบดูแลการดำเนินงาน ในขณะที่องค์กรขนาดใหญ่อาจมีการตั้งหน่วยงานขึ้นมาเฉพาะสำหรับการควบคุม

สมยศ นาวิการ (2544 , หน้า 24-25) กล่าวว่า ปัจจัยการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการพิจารณาถึงความพร้อมขององค์กร ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน
2. การจัดองค์กร หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรการแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์กร เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. การจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการจูงใจ และการจูงใจในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม
4. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบ เพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์กรได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดของด้านการบริหารและการจัดการ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดปัจจัยการบริหารทั่วไปมาผนวกกับการจัดการขนส่งของผู้ประกอบการ มาเป็นตัวแปรด้านการบริหารทั่วไป

4 ประการ คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม ดังนั้นในการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ให้ประสบผลสำเร็จและได้รับผลกำไรสูงสุด ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's dual Factor Theory)

เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959, p. 126 อ้างถึงใน ศจี อนันต์นพคุณ, 2542, หน้า 93) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-maintenance หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation Hygiene Theory)

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ เฮิร์ซเบอร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮิร์ซเบอร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วไป
3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงานจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการและการบริหารองค์การ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่มีได้หมายถึง

การยอมรับนับถือ

4. ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อร่วมงานในองค์การ

6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์การ

9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมา 9 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้าน การจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจให้แก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น จึงเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคนไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น

จากทฤษฎีของเฮอรัลด์เบอร์ก สรุปลงได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ตัวงานเองหรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค่าเงิน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้

3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพึงพอใจงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้น มีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา

4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีขึ้น ต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ดังนั้น ผู้ประกอบการจะนำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานประกอบการ โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงปัจจัยห้าฐาน ซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการขององค์กรที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ปัจจัยห้าฐานเหล่านี้จึงมีความสำคัญ เมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้า (Input) น้อยที่สุดและประหยัดเวลาที่สุด ส่วนประสิทธิภาพในเชิงสังคมศาสตร์นั้น ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลจะพิจารณาถึงความสามารถ ความพร้อม ความพยายาม และความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่ง

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ถ้าพิจารณาจากแนวทางการคิดทางทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งหมายถึงความโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น ๆ มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 มีความหมายว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 511)

กู๊ด (Good, 1973, p.195) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดเป็นผลสำเร็จตามปรารถนาและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้เวลาและความพยายามเพื่อให้ผลของงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

พระมหาพิณิต จันทรเสนาะ (2540, หน้า 8) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด โดยถ้าเป็นการบริหารในด้านธุรกิจความสำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด และอะไรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น โดยพิจารณาเปรียบเทียบความสามารถในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการ

2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้อย่างเพียงพอเท่าเทียมกัน ต่อเนื่องกันทันต่อเวลาและความก้าวหน้า

ปีเตอร์สัน และ พลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953, p. 433 อ้างถึงใน ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์, 2540, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจ ที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบ 5 ประการคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

เฮอริเบิร์ต และ ซิมอน (Herbert & Simon, 1960, pp. 180-181) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา

ดังนั้น ประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้ จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็น การบริหารราชการ และองค์กรของภาครัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 4) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน (Human Satisfaction and Benefit Product) นั้นด้วย ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

แคทส์ และคาน (Katz & Kahn, 1978, p. 226) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยประกอบด้วย การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2550, หน้า 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพัฒนา มุ่งพัฒนาให้การส่งที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (2510, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้น จุดใหญ่อยู่ที่กำกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับคำไว้นั้นเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับกันได้ ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและค่อนข้างยากสำหรับการนับ

จากความหมายของประสิทธิภาพสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้เวลาและความพยายามเพื่อทำให้ผลงานสำเร็จลุล่วงทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 196) กล่าวว่า ในการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใดจะอยู่ที่ปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ผสมผสานอยู่ด้วยกันคือ

1. ความพยายามคือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ทำงานที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบ ว่าเป็นงานที่ทำหาความสามารถหรือไม่ ให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น
2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้ปฏิบัติงาน และรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย ทักษะและความรู้นี้เองที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงานได้
3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

สุนันทา เลานันท์ (2541, หน้า 42) ได้อธิบายว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมจะมีลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจในบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเป็นอย่างดี
2. สมาชิกมีความเข้าใจในลักษณะของทีมและบทบาทของทีมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การ
3. สมาชิกทุกคนมีการสื่อสารถึงกันและกัน โดยสะดวกและคล่องตัว
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
5. สมาชิกแต่ละคนต่างเข้าใจกระบวนการทำงานกลุ่ม เข้าใจพฤติกรรมและพลวัตกลุ่มที่ช่วยให้กลุ่มทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
6. ทีมมีแนวทางการทำงานและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระดับกลุ่มและระหว่างกลุ่ม
7. ทีมสามารถใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นการทำลาย
8. สมาชิกให้ความร่วมมือ มีการประสานงานอย่างดีระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และลดการแข่งขันซึ่งดีชิงเด่นซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายของกลุ่มและองค์การ
9. ทีมมีการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพของทีม โดยประสานกับทีมอื่น
10. สมาชิกทุกคนมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน มีการกำหนดหน้าที่ให้แก่งานและสนับสนุนกันและกัน

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริหารให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้า (Input) น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถและความคล่องแคล่วในการปฏิบัติโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้คือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หลักการจัดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

จากความหมายของประสิทธิภาพและความหมายของการจัดการขนส่ง ในเบื้องต้นทำให้ผู้ศึกษาให้ความหมายของประสิทธิภาพการจัดการขนส่ง หมายถึง การนำกิจกรรมการขนส่งมาทำงานร่วมกับทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความรวดเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอนเชื่อถือได้ตรงต่อเวลา

หลักการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550, หน้า 34-36) ประกอบด้วยคุณสมบัตินี้

1. ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพ เหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต นอกจากนี้ผู้ที่เดินทางไปในที่ต่าง ๆ ก็ต้องการความรวดเร็ว

2. การประหยัด (Economy) หมายถึง การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนการขนส่งและการประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งก็ต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็ลดลงด้วย อันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการขนส่งหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

3. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยของผู้โดยสารและความปลอดภัยจากการสูญเสียหรือเสียหายของสินค้าและบริการต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียและเสียหายทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ให้และผู้รับบริการ

4. ความสะดวกสบาย (Convenience) หมายถึง การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายของผู้ขนส่งสินค้าและบริการ ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางขนส่ง เช่น ยานพาหนะในการขนส่งทุกประเภท จะต้องอยู่ในสภาพที่ดีและใช้การได้ในการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ ส่วนในด้านสินค้าและบริการนั้นจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วนพร้อมที่นำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ในเรื่องนี้ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทาง เวลาเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ที่จะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขนส่ง หมายถึง การที่ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการขนส่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านความเร็ว ด้านการประหยัดต้นทุน ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบายและอื่น ๆ ที่เป็นผลให้การดำเนินธุรกิจบรรลุเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

จากแนวคิดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2550, หน้า 24-25) ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวแปรด้านการบริหารจัดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านการประหยัด ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย และด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิมิตร ศิริवार (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุกเส้นทางการขนส่ง ภาคกลาง และภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยการบริการขนส่ง ส่วนใหญ่ มีจำนวนรถบรรทุกต่ำกว่า 10 คัน มีลักษณะการใช้งานรถบรรทุกแต่ละคันใน 1 สัปดาห์ รถบรรทุก 4 ล้อ ต่ำกว่า 10 เที่ยว รถบรรทุก 6 ล้อ ต่ำกว่า 10 เที่ยว รถบรรทุก 10 ล้อ ต่ำกว่า 10 เที่ยว รถพ่วง/กึ่งพ่วง ไม่มี รถเทรลเลอร์ ไม่มี ประเภทของสินค้าที่ขนส่งคือ ผลิตภัณฑ์อาหาร /เครื่องดื่ม และเครื่องจักร ชิ้นส่วนรถยนต์ มีปริมาณของสินค้าที่จัดส่งในแต่ละครั้ง มากกว่า 1,000 กิโลกรัม มีเส้นทางในการขนส่งสินค้าทั่วประเทศ โดยมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าต่อกัน การบริหารจัดการการขนส่งของรถบรรทุก ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านการจูงใจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ด้านต้นทุนการขนส่ง และด้านมูลมีค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านอำนวยความสะดวกด้านการตอบสนอง และด้านความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการการขนส่งของรถบรรทุกด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการโลจิสติกส์

กาญจนา โมชรรัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมชีเส่งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส่งขนส่ง 1988 จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้าน การบริการของพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ด้าน

การบริการของพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ด้านละ 1 รายการ สำหรับ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 อย่างละ 1 รายการ

ปิยนันท์ นามวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการขนส่งของธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ผู้ประกอบการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับดีมากเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการขนส่งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการขนส่งขาเข้าและขาออก ด้านพันธมิตรระหว่างผู้ขนส่ง ด้านการกำหนดเส้นทางและตารางเวลา ด้านการให้บริการ และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีประสิทธิภาพการจัดการขนส่งอยู่ในระดับดีมาก

นฤมล บุญกิตติ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศ บริษัทรีเจนท์ พอร์เวดจ์ เอ็กซ์เพรส จำกัด วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ใช้ในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของบริษัท รีเจนท์ พอร์เวดจ์ เอ็กซ์เพรส จำกัด มีความพึงพอใจต่อการชดเชยค่าเสียหายที่ยุติธรรม ในกรณีที่ทรัพย์สินเกิดการชำรุดเสียหายมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่ลูกค้าเคยประสบคือ สินค้าส่งไม่ทันตามกำหนด และความต้องการของลูกค้าคือ ความรวดเร็วในการขนส่ง สำหรับการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า และความปลอดภัยของสินค้า เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า ส่วนความเหมาะสมของประเภทของสินค้าและการให้บริการของพนักงาน ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกบริษัทขนส่งสินค้า

อารยา ทาไกรกลาง (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของร้านค้าปลีกในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกส่วนใหญ่มีเงินลงทุนระหว่าง 200,001 – 300,000 บาท และมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6 – 10 ปี รายได้เฉลี่ยของกิจการ 10,000 – 15,000 บาท ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกมีการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการจัดการตกแต่งการจัดการวางสินค้าภายในร้านด้านการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลัง ด้านการบัญชีและระบบข้อมูล และด้านการบริหารงานลูกค้าสมาชิกและบริการ โดยผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่มีเงินทุนต่างกัน มีการดำเนินงานเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือการจัดการตกแต่งการจัดการวางสินค้าภายในร้าน ด้านการบัญชีและระบบข้อมูล ด้าน

การบริหารและควบคุมสินค้าคงคลังแตกต่างกัน ส่วนการดำเนินงานโดยรวมและด้านการบริหารงานลูกค้าสมาชิกและบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่มีทำเลที่ตั้งต่างกัน มีการดำเนินงานเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือการจัดการตกแต่งการจัดการวางสินค้าภายในร้าน ด้านการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลังแตกต่างกัน ส่วนการบัญชีและระบบข้อมูลและด้านการบริหารงานลูกค้าสมาชิกและบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการดำเนินงานโดยรวม และการบัญชีและระบบข้อมูลแตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดการตกแต่งการจัดการวางสินค้าภายในร้าน ด้านการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลังและด้านการบริหารงานลูกค้าสมาชิกและบริการไม่แตกต่างกัน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ประกอบการ ด้านการจัดการตกแต่งการจัดการวางสินค้าภายในร้านควรมีการจัดสรรพื้นที่ให้สอดคล้องกับปริมาณขาย การวางตำแหน่งสินค้า ให้เหมาะสม ด้านการบัญชีและระบบข้อมูล ควรมีการจัดรูปแบบการบันทึกบัญชีให้ชัดเจนและเป็นรูปแบบที่ได้มาตรฐานทางบัญชี และมีการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำบัญชี ด้านการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลังควรมีการจัดระบบการมีสินค้าคงคลัง การกำหนดสินค้า คงคลังขั้นต่ำ และระบบตรวจสอบปริมาณสินค้า ด้านการบริหารงานลูกค้าสมาชิกและบริการควรมีการกำหนดนโยบายด้านการบริการลูกค้าที่ชัดเจน เช่นการบริการห่อสินค้า บริการจัดส่ง การรับฟังคำร้องเรียนและปรับปรุงแก้ไข การรับคืนสินค้า

เริงศักดิ์ กระจำวจันทร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30–40 ปี ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และธุรกิจโรงสีข้าวมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 15 ปี ทุนดำเนินงานมากกว่า 15 ล้านบาท ขนาดธุรกิจเป็นขนาดใหญ่ ประเภทธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด รายได้ของกิจการมากกว่า 1,000,000 บาท ผู้ประกอบการโรงสีข้าวมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดการกระจายสินค้า เช่น กิจการสามารถกระจายสินค้าได้ทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ และด้านการจัดการการขนส่ง เช่น กิจการมีการประเมินผลการปฏิบัติงานการขนส่งสินค้าอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดการสารสนเทศเช่นกิจการมีการปรับปรุงเครื่องจักรให้ทันสมัย และด้านการจัดการสินค้าคงคลัง เช่น กิจการมีการตรวจเช็คปริมาณข้าวเปลือกในคลังสินค้าประจำทุกเดือน ผู้ประกอบการโรงสีข้าวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์โดยรวม และด้านการจัดการกระจายสินค้าแตกต่างกัน ผู้ประกอบการโรงสีข้าวที่มีทุนดำเนินงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ด้านการจัดการสินค้าคงคลังแตกต่างกันและ

ผู้ประกอบการโรงสีข้าวที่มีประเภทรูปร่างแตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการจัดการขนส่ง และด้านการจัดการสารสนเทศ แตกต่างกัน

วาสนา จรูญศรี โชติกำจร (2550 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยพบว่า ผู้ประกอบการของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงานในธุรกิจมากกว่า 15 ปี ตำแหน่งในการทำงานส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ ลักษณะของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัดประเภทของธุรกิจ กลุ่มรัฐวิสาหกิจและผลิตภัณฑ์ มีเงินทุนจดทะเบียน 10 – 100 ล้านบาท จำนวนพนักงาน 50 – 200 คน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปี ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพยากรณ์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้าและมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความได้เปรียบด้านต้นทุน ด้านความได้เปรียบด้านความแตกต่าง และด้านความได้เปรียบด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ที่มีเงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์แตกต่างกันและผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยที่มีเงินทุนจดทะเบียนจำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการจัดซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบในเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความได้เปรียบด้านต้นทุน ด้านความได้เปรียบด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาด ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบในเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้าน ความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ด้านความได้เปรียบด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาด ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง มีความสัมพันธ์และผลกระทบในเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านความได้เปรียบด้านต้นทุน ด้านความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ ด้านการบริหารคลังสินค้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบในเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่

ด้านความได้เปรียบด้านต้นทุนด้านความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ด้านความได้เปรียบด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาดจากผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีรูปแบบธุรกิจทุนจดทะเบียนจำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

อุบลวรรณ หลอดเงิน (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยกับของต่างประเทศ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มผู้ใช้บริการจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้งของไทย และของต่างประเทศ ซึ่งตัวแปรที่ทำการศึกษานั้นผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ตัวแปรด้านการบริการขนส่งสินค้า ตัวแปรด้านอัตราค่าบริการ ตัวแปรด้านกลยุทธ์การตลาด และตัวแปรด้านบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ส่วนตัวแปรตามคือการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่าง ๆ ของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทย กับของต่างประเทศ จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการทั้งสองประเภทรวมทั้งสิ้น 157 ราย สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามที่เป็นปลายเปิดและปลายปิดเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยจากผลการศึกษาวิจัย พบว่าความแตกต่างของการบริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของไทยกับต่างชาติ คือ ผู้ใช้บริการจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยมีความพอใจในการจัดเตรียมเอกสารและติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าผู้ใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของต่างประเทศ นอกจากนั้นผู้ใช้บริการยังมีความพอใจต่อการบริการติดต่อและจัดทำประกันภัยทางทะเลและการบริการด้านพิธีการศุลกากร ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยมากกว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของต่างประเทศ จากงานวิจัยทำให้ทราบถึงภาพรวมในด้านทัศนคติของผู้ส่งออก ที่มีต่อการเลือกใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยหรือของต่างประเทศ

จิตรรา วิแก้ว (2546, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสภาพรถและความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้าน

การบริการของพนักงาน และด้านประชาสัมพันธ์ ส่วนในด้านราคาค่าโดยสาร กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก. ข้อค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศต่อวันและความถี่ในการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางปรับอากาศต่อสัปดาห์ ไม่แตกต่างกัน ทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการของพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ขสมก.

พัสดพร กระจำจิตร (2548, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของกลุ่มธุรกิจส่งออกประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกส่วนใหญ่เป็น บริษัทจำกัด มีเงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร 20-100 ล้านบาท เป็นผู้ผลิตและผู้ส่งออก ส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม ใช้เส้นทางขนส่งเส้นทางไทย-ยุโรป และเมดิเตอร์เรเนียนมากที่สุด บริษัทที่บริการขนส่งมากที่สุดคือ Maersk มีปริมาณการส่งออกเฉลี่ยเท่ากับ 31 ตู้ต่อเดือนและมีระยะเวลาเฉลี่ยในการประกอบธุรกิจนาน 24 ปี ระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ในด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองความรวดเร็วในการให้บริการและความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการและความเข้าใจต่อผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับอิทธิพลของปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาด (6P's) ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับมาก ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในด้านกลยุทธ์การตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย

ณัฐฉิ จันทรเกษม (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ สำนักงานบริการโดยภาพรวมอยู่มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งลูกค้าให้ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์จัดอยู่ในอันดับ 1 โดยให้ความพึงพอใจมากกับพนักงานที่พูดจาสุภาพและแสดงมารยาทที่ดีต่อลูกค้าให้ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นลำดับที่ 2 โดยมีความพึงพอใจ

มากกับสำนักงานบริการมีความน่าเชื่อถือ และความ มั่นคงและปลอดภัยมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

วรารณ ทองแก้ง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งทางบก ด้วยโลจิสติกส์แบบสินค้าของกลุ่มสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัย ด้านความรวดเร็วและระยะเวลา รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของบริษัทและด้านการส่งมอบสินค้า

ยศจิรา ว่องวิทย์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การหามูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้า: กรณีศึกษาการขนส่งสินค้า จากเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การประหยัดเวลาในการขนส่งสินค้าและการสร้างความน่าเชื่อถือในการขนส่งสินค้ามีความสำคัญ จิราพร วันชนะ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แก่ลูกค้าของศูนย์บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน และปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Jurkiewicz, Massey & Brown (1998, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พนักงานในองค์กรภาครัฐและพนักงานในองค์กรภาคเอกชนมีปัจจัยมุ่งใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอนาคต การมีโอกาสในการเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ และการมีโอกาสในการ ได้ใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน ส่วนปัจจัยมุ่งใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชนที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การได้รับเงินเดือนที่สูง การมีโอกาสแสดงออกถึงการเป็นผู้นำ และการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและแก้ปัญหาในองค์กร

Deci & Ryan (1985, บทคัดย่อ); Amabile (1999, บทคัดย่อ); Cameron & Pierce (1994, บทคัดย่อ); Jenkins et al. (1998, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจูงใจจากภายในและปัจจัยจูงใจจากภายนอกเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ถ้าผู้บริหารศึกษาถึงความต้องการส่วนบุคคลของแต่ละคน และความต้องการขององค์กรจากการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้น ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของทั้งสองฝ่ายโดยการนำปัจจัยการจูงใจมาช่วยกระตุ้นบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่

องค์กรต้องการและนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Struckman & Yammarino (2003, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการสร้างมาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกออกเป็น ปัจจัยสนับสนุนจากภายนอก (Extrinsic Reinforcement) และปัจจัยสนับสนุนจากภายใน (Intrinsic Reinforcement) ผลการวิจัยพบว่า การจ่ายเงินเดือนที่ดี สถานภาพความมั่นคงในงาน กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรล้วนเป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำมาซึ่งประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรนั้น ๆ การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงาน การยอมรับความเจริญเติบโต และการมีอำนาจ เป็นปัจจัยภายในที่เป็นแรงผลักดันที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรให้โดดเด่นขึ้น ปัจจัยสนับสนุนจากภายนอกมีประสิทธิผลในการจูงใจพนักงานได้เฉพาะในช่วงระยะเวลาที่สั้นเท่านั้น อันเนื่องจากประสิทธิผลของการจูงใจด้วยปัจจัยดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะลดลงตลอดระยะเวลาในทางตรงกันข้าม ปัจจัยสนับสนุนจากภายในมีประสิทธิผลในการจูงใจสูงเหมาะสำหรับใช้เป็นปัจจัยในการจูงใจในระยะยาว

Eskildsen & Dahlgard (2000, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยโดยสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุ (Causal Model) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของพนักงาน: ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน และพบว่า เมื่อพนักงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาด้วย ปัจจัยที่เป็นตัวแปรกำหนดความพึงพอใจในงานของพนักงานก็คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ในส่วนของการจัดโครงสร้างการบริหารองค์กรก็เช่นกัน จากการศึกษาวิจัยของ Schermerhorn, Hunt & Osborn (2000, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการจัดโครงสร้างการบริหารขององค์กร โดยเฉพาะการจัดโครงสร้างการบริหารองค์กรแบบกระจายอำนาจหรือมีส่วนร่วม พบว่า เป็นการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่พนักงานระดับล่างของสายบังคับบัญชาขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานระดับต่าง ๆ ที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการได้มีโอกาสและมีส่วนร่วมเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยการกระจายอำนาจ การจัดโครงสร้างองค์กรดังกล่าวจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ Goetsch & Davis (2000, บทคัดย่อ) กล่าวว่า ผู้นำที่มีคุณภาพจะต้องมีความสามารถในการกระตุ้นหรือผลักดันบุคคลอื่นหรือสมาชิกขององค์กรให้ร่วมกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมุ่งมั่นเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จหรือทำใน

สิ่งที่เหนือกว่าเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

Mak & Sockel (2001, pp. 256-267) ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่ในองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในงานวิจัยครั้งนี้ มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการรักษานุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร เนื่องจากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความเข้าใจลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและในที่สุดจะส่งผลต่ออัตราการออกจากงานและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุดรวม นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วา เดอ เมอร์วี (Var Der Merwe, 2002, บทคัดย่อ) พบว่า การจัดโครงสร้างองค์กรยุคใหม่ องค์กรส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะจัดขนาดของการควบคุมแบบแนวนอนทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะช่วยให้เกิดการพัฒนาในการดำเนินงานและประสิทธิผลแก่องค์กรได้ในที่สุด

จากการศึกษาวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า ในการบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสพผลสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้ประกอบการจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยด้านการจัดการด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับเทคนิคและวิธีการบริหารงานของผู้ประกอบการนั่นเอง