

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ณรงค์ ทมเจริญ¹ กัญญาณอน อินท่าง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนของผู้บริหาร และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (2) ศึกษาปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่มีความแตกต่างกันของระดับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ (3) ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่สัมพันธ์กับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประชากรคือบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย จำนวน 142 บริษัท การวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test และ Chi-Square Analysis แล้วนำผลที่ได้ไปทำการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร พนักงาน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ราย

ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณลักษณะทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานในระดับมาก และคุณลักษณะด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานในระดับปานกลาง
2. ระดับคะแนนของภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารมีความแตกต่างกันในระดับความสำเร็จของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่แตกต่างกัน
3. ระดับคะแนนของภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความสำเร็จการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการโลจิสติกส์; การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ; ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

4 หมู่ที่ 11 ถนนหทัยราษฎร์ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150, ประเทศไทย

อีเมล: narong.tomcharoen@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Business Continuity Management for Logistics Service Provider

Narong Tomcharoen¹ Kanyamon Inwang²

Abstract

The purposes of this research were to: (1) study the characteristics of management leadership and management support and business continuity management of logistics service providers, (2) study the factors of management leadership and management support in various levels of business continuity management of logistics service providers., and (3) study the management leadership and management support in relation to business continuity management of logistics service providers. The research population were 142 companies of the logistics service provider in Thai Air Freight Forwarders Association (TAF). The research consisted of quantitative research and qualitative research, Questionnaires were used as data collection tools for quantitative research while In-Depth interviews were data collection tools for qualitative research. The t-test analysis used to determine whether the difference between management leadership and management support to business continuity management for logistics service provider and Chi-Square was applied for testing relationships between management leadership and management support to business continuity management for logistics service provider by 351 number of samples.

The results of this research found that:

1. Leadership characteristic of management has an average level of operation in very high. Executive support characteristic has an average level of operation in very high. A Business continuity management characteristic has mean of operation in moderate level.
2. The results of this research found that the levels of management leadership and management support differ in the success level of the business continuity management of different logistics service providers.
3. the level of management leadership and management support were related in the same direction to the level of success in business continuity management, statistically significant at the level of 0.05.

Keywords: Logistics Service Provider; Business Continuity Management; Management Leadership

¹ Doctor of Business Administration Program, Western University

4 Moo 11 Hathairaj Road, Latsawai, Lam Lukka, Pathumtani 12150, Thailand

E-mail: narong.tomcharoen@gmail.com

² Lecturer of Doctor of Business Administration Program, Western University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและพบว่าความรุนแรงของเหตุการณ์ต่างๆ มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังเช่นเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นระดับโลกในช่วงที่ผ่านมา เช่น เหตุการณ์การก่อวินาศกรรมในสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ.2544 (Carter, 2014) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและระบบเศรษฐกิจของโลก นอกจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่ปรากฏในระดับโลกแล้ว สำหรับประเทศไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์สำคัญที่ก่อให้เกิดความเสียหายส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจในระดับประเทศไม่น้อยอยู่เช่นกัน เช่น วิกฤตต้มยำกุ้งหรือปัญหาหนี้เสียในระบบสถาบันการเงินปี พ.ศ.2540 (Office of the National Economic and Social Development Council, 2014) โดยเหตุการณ์ข้างต้นได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจในประเทศไทยเป็นอย่างมากจนส่งผลให้บางบริษัทไม่สามารถปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และหลายบริษัทต้องหยุดกิจการหรือเกิดภาวะชะงักงันในการดำเนินธุรกิจ

ข้อกำหนดในมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนี้ ต้องการให้แต่ละองค์กรมีการออกแบบระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมกับความต้องการเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดขององค์กรที่นำไปใช้งาน ทั้งองค์กรในภาคอุตสาหกรรมการผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรมบริการ โดยไม่ได้กำหนดขนาดและโครงสร้างขององค์กร นอกจากนั้นมาตรฐานนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภทและทุกขนาดที่มีความต้องการ เป้าประสงค์ของการนำระบบนี้มาใช้กับองค์กร (ก) การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษาไว้ และการปรับปรุงระบบการบริหาร

ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ข) สร้างความมั่นใจว่าเป็นไปตามนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ค) แสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามข้อกำหนดอื่นๆ (ง) ขอบรับการรองรับการประเมินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยหน่วยรับรองที่ได้รับการรับรองระบบงานได้ (จ) ประเมินตนเองและประกาศรับรองตนเองว่าเป็นไปตามมาตรฐานนี้ ในภาพรวมแล้วมาตรฐาน มอก. 22301 ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวสำหรับองค์กรในการวางแผน การดำเนินการ การติดตาม การทบทวน การฝึกซ้อม การดูแลรักษา และการปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งนี้ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการองค์กรต่างๆ ทุกขนาดและทุกประเภท โดยจะต้องมีการปรับให้เข้ากับ ความเหมาะสม ความซับซ้อนของธุรกิจ และคำนึงถึงข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ความต้องการลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Ministry of Industry Announcement, 2008)

จากความสำเร็จข้างต้นพบว่า การวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีจำนวนไม่มาก โดยเฉพาะในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ นอกจากนั้นตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2558 ที่ผ่านมา ประเทศไทยได้เข้าไปเป็น 1 ใน 10 ประเทศของกลุ่มสมาคมอาเซียน (AEC) สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงของการประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีต้องการที่จะหารูปแบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย โดยยึดหลักการการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเชื่อมโยงกับหลักการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องการระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตามระบบมาตรฐาน ISO22301:2012 (Business Continuity Management Systems: BCMS) และมีรูปแบบที่

มีมาตรฐานในการดำเนินงาน รวมถึงสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่ดำเนินงานตามระบบมาตรฐานดังกล่าว เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการเพื่อนำเสนอเชิงนโยบายต่อหน่วยงานภาครัฐหรือผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนของผู้บริหาร และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่มีความแตกต่างกันของระดับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่สัมพันธ์กับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

นิยามศัพท์

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการธุรกิจแบบองค์รวมที่ขังภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร โดยมีการระบุผลกระทบที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อองค์กร และมีแนวทางในการสร้างความยืดหยุ่นที่มีประสิทธิภาพในการตอบสนอง เพื่อปกป้องผลประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งชื่อเสียง ตราสินค้า และกิจกรรมในการสร้างมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่มีการจัดทำขึ้น นำไปปฏิบัติ ดำเนินการ ติดตาม ทบทวน รักษาไว้ และปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีราย

ละเอียดที่ประกอบด้วยโครงสร้างองค์กร นโยบาย การกำหนดกลยุทธ์ การวางแผน การกำหนดความรับผิดชอบ ขั้นตอน หรือกระบวนการในการดำเนินการ และการระบุทรัพยากรที่ต้องใช้

ความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์วิกฤติที่ทำให้องค์กรต้องหยุดชะงัก ในระดับที่ยอมรับได้ตามข้อตกลง

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ หมายถึง กระบวนวิเคราะห์กิจกรรม และผลกระทบที่การหยุดชะงักของธุรกิจอาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมนั้น

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง การประสานงานกันภายในองค์กร เพื่อสั่งการและควบคุมการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากรและขนาดตัวอย่าง เชิงปริมาณ คือ พนักงานในสายวิชาชีพ ตั้งแต่พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภทกิจการการให้บริการขนส่งทางอากาศ จำนวนทั้งสิ้น 351 ตัวอย่าง เชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความรู้และประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จำนวน 9 คน

2. ด้านพื้นที่ คือ ศึกษาพื้นที่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับกิจการการให้บริการขนส่งทางอากาศเท่านั้น โดยตัดสินใจเลือกที่จะศึกษาเฉพาะประเภทกิจการการให้บริการขนส่งทางอากาศ (เฉพาะบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย)

3. ด้านเนื้อหา คือ ศึกษาปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารผลักดันนโยบาย ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ ผู้บริหารรับฟังความเห็น และตัดสินใจร่วมกัน ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหาร

เป็นที่เคารพและศรัทธา ผู้บริหารมีพฤติกรรมจงใจ ผู้บริหารเป็นผู้มอบหมายงาน ผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริม และผู้บริหารผลักดันนโยบาย ส่วนปัจจัยทางด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ได้แก่ การแต่งตั้งผู้นำที่รับผิดชอบโครงการ การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของแผนงาน การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน องค์กรตระหนักถึงผลกระทบ องค์กรมีแผนงานในการฟื้นฟูกิจการ องค์กรมีการจัดลำดับการฟื้นฟูการดำเนินธุรกิจ และองค์กรมีการระบุทรัพยากร สำหรับปัจจัยทางด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลความเสี่ยง การเก็บรวบรวมรายชื่อลูกค้า การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร การกำหนดช่องทางการติดต่อฉุกเฉิน การตั้งศูนย์รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน การสำรองข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็น การกำหนดสถานที่สำรอง การวางแผนป้องกันความเสี่ยง การกำหนดแผนปฏิบัติการสำรอง การกำหนดเงินทุนสำรองเพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน การทดสอบกู้ข้อมูลสำรอง การซ้อมแผนฉุกเฉินของพนักงาน และการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้เกิดความตระหนัก

4. ด้านระยะเวลา คือ ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม – ตุลาคม 2560

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้นำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดแนวทางเพื่อผลักดันให้เกิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
2. เพื่อให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเผยแพร่แนวคิดหรือองค์ความรู้ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เกิดขึ้นกับองค์กรธุรกิจอื่นๆ ในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

Watters (2010) กล่าวว่า การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) เป็นการบริหารแบบองค์รวมที่ระบุนภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรและส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ ได้นำมาใช้เป็นกรอบสำหรับความยืดหยุ่นขององค์กรเพื่อสามารถตอบสนองต่อภัยคุกคาม ซึ่งจะช่วยปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ชื่อเสียง ทรัพย์สิน และกิจกรรมในการสร้างคุณค่าได้ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจำเป็นต้องมีระบบการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Systems: BCMS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อนำไปปฏิบัติ ดำเนินการ ติดตาม ทบทวน รักษาไว้ และปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ ภายใต้รูปแบบการปฏิบัติงานที่องค์กรจะต้องจัดทำเป็นแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ซึ่งเป็นเอกสารที่รวบรวมขั้นตอนและข้อมูลเพื่อให้สามารถดำเนินการในกิจกรรมหรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดไว้ รวมทั้งทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) วิเคราะห์กิจกรรม และผลกระทบที่การหยุดชะงักของธุรกิจอาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมนั้น (International Organization for Standardization, 2013) โดยกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ (1) ขั้นตอนการวางแผน (Establishing) (2) ขั้นตอนการนำไปปฏิบัติและการดำเนินงาน (Implementing and Operating) (3) ขั้นตอนการเฝ้าติดตามและการทบทวน (Monitoring and Reviewing) และ (4) ขั้นตอนการรักษาและการปรับปรุง (Maintaining and Improving) (British Standards Institution, 2006) ภาพรวมของการ

บริหารความต่อเนื่องของธุรกิจ เป็นการกล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) การวางแผนตามสถานการณ์ (Contingency Planning) การรับมือภัยพิบัติ (Disaster Recovery) และการจัดการภาวะฉุกเฉิน/การเตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉิน (Emergency Management / Emergency Preparedness) (Jacobsen & Kerr, 2011)

2. แนวคิดและทฤษฎีด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

รูปแบบภาวะผู้นำแบบเต็มรูป (Model of the Full Range of Leadership) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบพฤติกรรม (4I's) ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และพฤติกรรมของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน รวมทั้งภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Non-leadership behavior) ภาวะผู้นำแบบเต็มรูปจึงมีวิวัฒนาการที่เริ่มต้นจากการพัฒนาของ Bass (1985) และมีผู้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย จากแนวคิดเหล่านี้ Bass and Avolio (1994) ได้ร่วมพัฒนาจนเกิดแนวคิดภาวะผู้นำแบบเต็มรูปขึ้น แนวคิดภาวะผู้นำแบบเต็มรูปนั้น แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (1) ภาวะผู้นำที่ไม่ใช่ผู้นำ (Non-leadership) มี 1 องค์ประกอบ คือ ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-Faire: LF) (2) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) มี 3 องค์ประกอบ คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward: CR) การบริหารงานแบบวางเฉยเชิงรุก (Management-by-Exception Active: MA) การบริหารงานแบบวางเฉยเชิงรับ (Management-by-Exception Passive: MP) (3) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational leadership) มี 4 องค์ประกอบ คือ การให้ความสำคัญเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration: IC) การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation: IS)

การจูงใจเพื่อสร้างแรงดลใจ (Inspirational Motivation: IM) และการใช้อิทธิพลเชิงอุดมคติ (Idealized Influence: II)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์กรและการสนับสนุนของผู้บริหาร

การบริหารเกิดขึ้นในองค์กรและมุมมองด้านการบริหาร ซึ่งองค์การมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ (Robbins & DeCenzo, 2004) ได้แก่ (1) ทุกองค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง (2) ทุกองค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน (3) องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์การ Hoy and Miskel (1991, p. 8) ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการบริหาร และการปฏิบัติอย่างแยกไม่ได้ 3 ประการคือ (1) ทฤษฎีวางกรอบความคิดแก่ผู้ปฏิบัติ (2) กระบวนการนำทฤษฎีมาใช้จะช่วยให้แนวทางวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ (3) ทฤษฎีช่วยในการตัดสินใจในการบริหาร ดังจะเห็นได้จากการบริหารในปัจจุบันยังคงนำแนวทางของทฤษฎีต่างๆ มาประกอบการตัดสินใจดำเนินกิจการอย่างไรก็ตาม ทฤษฎีต่างๆ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารหรือไม่สามารถพิจารณาได้จากการที่เมื่อนำทฤษฎีมาใช้แล้วสามารถคาดการณ์และชี้ให้เห็นถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมในองค์การนั้นๆ ซึ่งที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า ทฤษฎีมีความสำคัญต่อการนำมาใช้และจะเป็นแนวทางที่สำคัญต่อการบริหารองค์กรอย่างยิ่ง (Inwang, 2015) การพัฒนาการบริหารเป็นสิ่งจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างยิ่ง เพราะธุรกิจในปัจจุบันได้กลายเป็นธุรกิจไร้พรมแดน ซึ่งหากผู้บริหารยังคงใช้แนวความคิดทางการบริหารแบบเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ก็จะทำให้ธุรกิจนั้นก็จะไม่สามารถอยู่รอดได้อีกต่อไป แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นแนวคิดที่มีผู้สนใจทำการศึกษาค้นคว้ากันน้อยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาแนวคิดการสนับสนุนขององค์กร

(Organizational Support) มากกว่า การสนับสนุนขององค์กร ถือเป็นกระบวนการอีกอย่างหนึ่งในการชักจูงให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามแผนงานที่องค์กำหนดไว้ การสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยในการตัวเกื้อหนุนสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Kitikul, 2008)

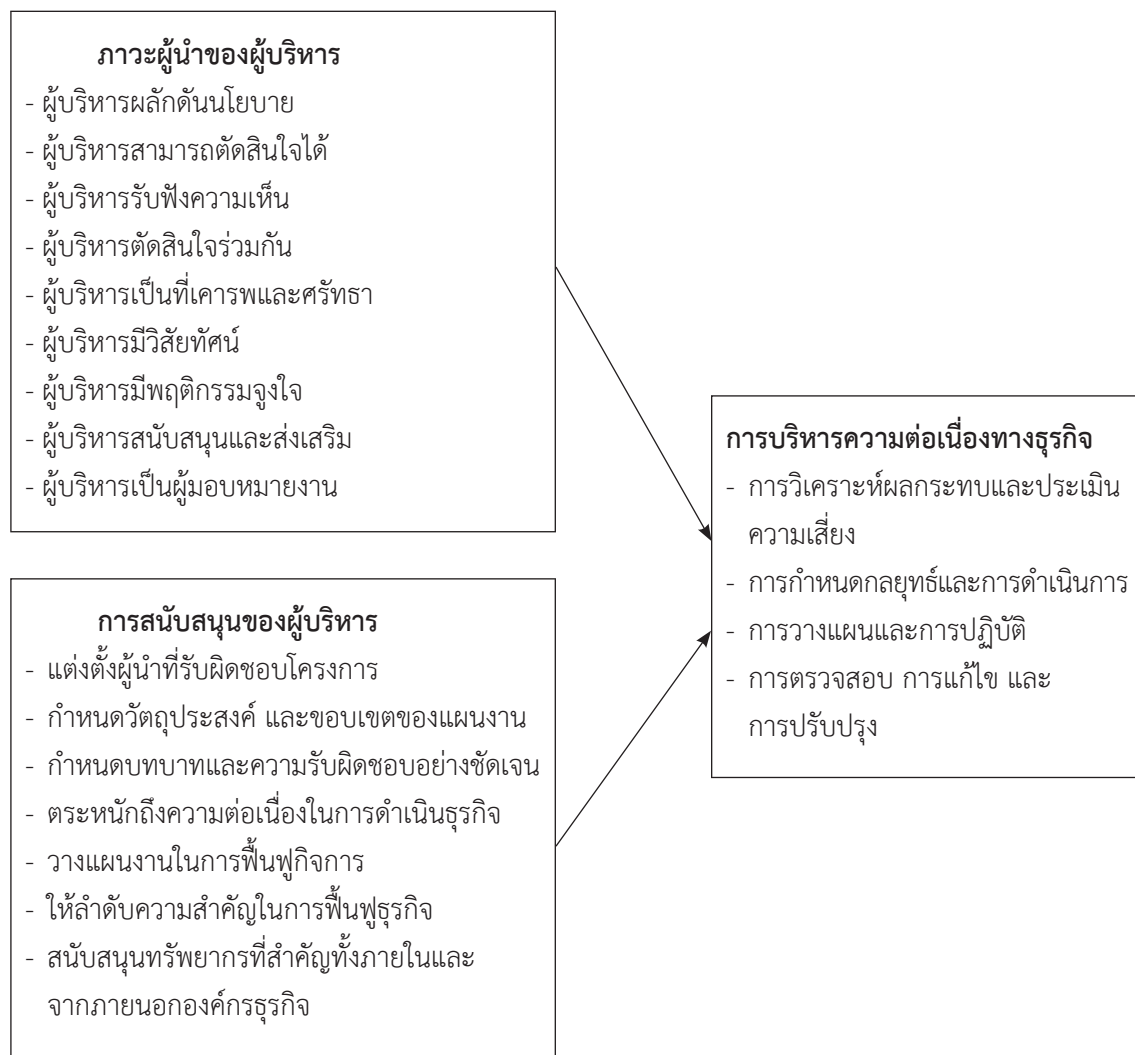
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ภาคโลจิสติกส์ (Logistics Sector) เป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Activity) ทั้งหมดที่ดำเนินโดยหน่วยเศรษฐกิจ (Economic Unit) ในระบบเศรษฐกิจ โดยแบ่งการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวตามขอบเขตการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการได้ 2 รูปแบบคือ (1) กิจกรรมโลจิสติกส์ซึ่งผู้ประกอบการดำเนินการเองในองค์กร (In-house Logistics) และ (2) กิจกรรมโลจิสติกส์ที่ผู้ประกอบการได้ว่าจ้างองค์กรอื่นมาดำเนินการให้ (Outsourcing) ทั้งนี้ผู้ประกอบการที่สามารถที่จะดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์เองทั้งหมดหรือเลือกดำเนินการเพียงบางส่วนก็ได้เนื่องจากในปัจจุบันสภาวะการแข่งขันเป็นตัวผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องเร่งพัฒนาความสามารถหลักของกิจการ (Core Competency) และมีความต้องการพันธมิตร

ทางธุรกิจมากยิ่งขึ้นกว่าอดีตจึงมีความนิยมในการใช้บริการจากผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์โดยเฉพาะ (Logistics Service Provider: LSP) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งกิจกรรมที่เกิดจากการให้บริการด้านโลจิสติกส์ทั้งระบบคืออุตสาหกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Industry) ดังนั้นอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จึงเป็นส่วนหนึ่งของภาคโลจิสติกส์ (Logistics Sector) (Apipratchayasakul, 2015)

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์แก่ผู้ประกอบการในภาคการผลิต โดยอาศัยจุดแข็งด้านความชำนาญในการบริหารจัดการที่มากกว่าทำให้กิจกรรมที่ให้บริการมีประสิทธิภาพสูงกว่าการที่ผู้ประกอบการดำเนินการด้วยตนเอง และการให้บริการกับผู้ประกอบการหลายรายทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาดของการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ยานพาหนะ และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ทำให้สามารถให้บริการโดยมีต้นทุนการดำเนินการที่ต่ำกว่าเช่นกัน ในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ปัจจุบัน สามารถให้ความหมายตามลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Apipratchayasakul, 2015)

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเน้นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) เป็นหลักและสนับสนุนผลการวิเคราะห์ด้วยงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ซึ่งออกแบบการวิจัยเป็นแบบเรียงตามลำดับ (The Explanatory Sequential Design) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ: (1.1) พนักงานในสายวิชาชีพและผู้บริหารในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภทกิจกรรมการให้บริการขนส่งทางอากาศทั้งสิ้น 351 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) จากการทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามขนาดของเงินทุนจดทะเบียนของ

แต่ละบริษัทที่อยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เป็นบริษัทสมาชิกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย จากนั้นทำการแบ่งตามประเภทของกลุ่มผู้ให้บริการการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (1.2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการประยุกต์มาจากแนวคิดและแบบสอบถามที่เกี่ยวเนื่องมาจากระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ ISO 22301:2012 Business Continuity Management System (BCMS) ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลขั้นต้นขององค์กรที่กำลังจะทำการนำระบบมาใช้งาน แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม คำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารของบริษัทในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทสมาชิกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย คำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนงานบริหารของบริษัทในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทสมาชิกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย และ คำถามเกี่ยวกับการบริการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทสมาชิกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย (1.3) การทดสอบความตรงทางเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า มีค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 (1.4) การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาค พบว่า ภาพรวมได้ค่า $\alpha = .923$ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ได้ค่า $\alpha = .857$ การสนับสนุนของผู้บริหาร ได้ค่า $\alpha = .805$ และการบริการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้ค่า $\alpha = .916$ (1.5) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การเลือกขนาดตัวอย่างใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานระดับ หัวหน้างานขึ้นไปของบริษัทในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทสมาชิกสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย (1.6) สถิติที่ใช้ ได้แก่

การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) T-test Analysis และ Chi-Square Analysis

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ: (2.1) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Selection) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (2) พนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ (3) ผู้เชี่ยวชาญการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (2.2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (2.3) การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาด้วยเทคนิคตรวจสอบสามเส้าภายในกลุ่มและข้ามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้เชี่ยวชาญการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลด้วยเทคนิควิธีการตรวจสอบสามเส้า (Tri-angulation Check) ไปพร้อมกับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพไปด้วยในคราวเดียวกัน (2.4) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (2.5) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนของผู้บริหาร และการบริการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดที่ 3.65 และ

เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น โดยพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารผลักดันนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับที่ 2 ได้แก่ ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ และอันดับที่ 3 ได้แก่ ผู้บริหารเป็นที่เคารพและศรัทธา สำหรับคุณลักษณะด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร โดยพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ ตระหนักถึงความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับที่ 2 ได้แก่ วางแผนงานในการฟื้นฟูกิจการ และอันดับที่ 3 ได้แก่ สนับสนุนทรัพยากรที่สำคัญ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณลักษณะด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระดับปานกลาง โดยพบว่า อันดับที่ 1 ได้แก่ การสำรองข้อมูล อันดับที่ 2 ได้แก่ การตั้งศูนย์รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และอันดับที่ 3 ได้แก่ กำหนดเงินทุนสำรอง

2. ระดับค่าเฉลี่ยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่จำแนกตามปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารบริษัทผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 7 ปัจจัย จากตัวแปรที่นำมาทำทดสอบทั้งหมด จำนวน 9 ปัจจัย และเมื่อแยกเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางด้านผู้บริหารรับฟังความคิดเห็น ปัจจัยทางด้านผู้บริหารตัดสินใจร่วมกัน ปัจจัยทางด้านผู้บริหารเป็นที่เคารพและศรัทธา ปัจจัยทางด้านผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารมีพฤติกรรมสูงใจ ปัจจัยด้านผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริม และปัจจัยทางด้านผู้บริหารเป็นผู้มอบหมายงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัจจัยทางด้านผู้บริหารผลักดันนโยบาย และปัจจัยทางด้านผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มที่มีภาวะผู้นำของผู้บริหารในระดับสูงก็จะทำให้มีระดับความสำเร็จ

ของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสูงเช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญกับภาวะผู้นำของผู้บริหารจะทำให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นที่พบว่า ระดับเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีคะแนนสูงก็จะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารที่สูงไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแตกต่างในทิศทางตรงกันข้ามอย่างชัดเจนกับกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องที่มีคะแนนต่ำ

ระดับค่าเฉลี่ยการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่จำแนกตามปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารบริษัทผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อแยกเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางด้านการแต่งตั้งผู้นำที่รับผิดชอบโครงการ ปัจจัยทางด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตงาน ปัจจัยทางด้านการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ ปัจจัยทางด้านการตระหนักถึงความต่อเนื่องทางธุรกิจ ปัจจัยทางด้านการวางแผนงานในการฟื้นฟูกิจการ ปัจจัยทางด้านการจัดลำดับความสำคัญในการฟื้นฟูกิจการ และปัจจัยทางด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทผู้ประกอบการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มที่มีการสนับสนุนของผู้บริหารในระดับสูงก็จะทำให้มีระดับความสำเร็จของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสูงเช่นเดียวกัน จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการสนับสนุนของผู้บริหารในบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะทำให้เกิดความสำเร็จกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้างต้นที่พบว่า ระดับเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีคะแนนสูงก็จะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทางด้านการสนับสนุนของผู้บริหารที่สูงไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแตกต่างในทิศทางตรงกันข้ามอย่างชัดเจนกับกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องที่มีคะแนนต่ำ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สูง พบว่า มีความสัมพันธ์กับในทิศทางเดียวกันกับระดับค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำของผู้บริหารของบริษัทผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง และในขณะที่ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ต่ำ พบว่า มีความสัมพันธ์กับในทิศทางเดียวกันกับระดับค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำของผู้บริหารของบริษัทผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำ

ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สูง พบว่า มีความสัมพันธ์กับในทิศทางเดียวกันกับระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการสนับสนุนของผู้บริหารในบริษัทผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูง และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ต่ำ พบว่า มีความสัมพันธ์กับในทิศทางเดียวกันกับระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการสนับสนุนของผู้บริหารของบริษัทผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มที่มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำ

ความสัมพันธ์ทางด้านความสำเร็จของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กร คือ หากระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ

โลจิสติกส์กลุ่มคะแนนสูงก็จะมีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กรในระดับที่สูง และในทางตรงกันข้าม หากระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มคะแนนต่ำก็จะมีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กรในระดับที่ต่ำด้วยเช่นกัน ดังนั้น แสดงว่าหากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพตลอดจนการสนับสนุนของผู้บริหารภายในองค์กรให้เกิดความคล่องตัวและมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องแล้ว การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้

การอภิปรายผล

ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีความคิดเห็นในการดำเนินงานระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านผู้บริหารหลักต้นนโยบาย ปัจจัยทางด้านผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ และปัจจัยทางด้านผู้บริหารเป็นที่เคารพและศรัทธา นั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า องค์กรในอุตสาหกรรมผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่จะประสบผลสำเร็จในการปรับใช้ระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น องค์กรจะต้องมีความตระหนักว่าถึงสถานภาพทั่วไปขององค์กรในปัจจุบันทางด้านคุณลักษณะของผู้นำขององค์กรทั้ง 3 ด้านเป็นสำคัญ ซึ่งผลจากการศึกษาได้มีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Bass และ Burn ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่เน้นผลการดำเนินงาน และมุ่งเน้นการจูงใจด้วยการสร้างความเคารพและศรัทธาให้กับพนักงานในองค์กร นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Inwang (2013) ที่กล่าวไว้ในการศึกษา

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับคณะวิชาที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา พบว่าความสามารถของผู้นำในการนำองค์กร สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายตามแผนงานหรือกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยทางด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่มีความคิดเห็นในการดำเนินงานระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านการตระหนักถึงความต่อเนื่องทางธุรกิจ ปัจจัยทางด้านการวางแผนในการฟื้นฟูกิจการ และปัจจัยทางด้านการสนับสนุนทรัพยากรที่สำคัญ แสดงให้เห็นว่า องค์กรในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่จะประสบผลสำเร็จในการปรับใช้ระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการสร้างความตระหนักต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ การวางแผนงานที่ชัดเจนพร้อมกับการระบุทรัพยากรสำคัญทั้งภายในและภายนอกที่ชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่ระบุว่า การสนับสนุนของผู้บริหาร หมายถึง การส่งเสริมและกระตุ้น ให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความเข้าใจอันดี ลดความขัดแย้ง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลทางด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eshaq & Shaar (2015, pp.499-513); Sri Dewi Anggadini (2015, pp.93-102); Nunuy Nur Afiah (2015, pp.4049-4055); Jitpaiboon & Kalaiian (2005) ที่มีผลสรุปในลักษณะเดียวกันว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรในการดำเนินโครงการสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วย

บริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีระดับค่าเฉลี่ยภาวะผู้นำของผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีระดับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า ระดับเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องที่มีคะแนนสูงก็จะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารที่สูงไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีแตกต่างกันในทิศทางตรงกันข้ามอย่างชัดเจนกับกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนในการบริหารความต่อเนื่องที่มีคะแนนต่ำ และปัจจัยทางด้านการสนับสนุนของผู้บริหารที่มีความแตกต่างกันในระดับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารของบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีระดับค่าเฉลี่ยการสนับสนุนของผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีระดับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่า ระดับเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องที่มีคะแนนสูงก็จะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทางด้านการสนับสนุนของผู้บริหารที่สูงไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในทิศทางตรงกันข้ามกับกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนในกลุ่มการบริหารความต่อเนื่องที่มีคะแนนต่ำก็จะมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทางด้านการสนับสนุนของผู้บริหารที่ต่ำไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (International Organization for Standardization, 2013) ที่กำหนดให้บริษัทที่จะปรับใช้ระบบมาตรฐานนี้ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรก่อน ด้วยการกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องแสดงวิสัยทัศน์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ ซึ่งจากการวิจัยของ Thongruang (2015) ระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คือภาวะผู้นำและสมรรถนะขององค์กร โดยภาวะ

ผู้นำมีผลทางอ้อมเชิงบวกต่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจผ่านสมรรถนะขององค์กร และสมรรถนะขององค์กรมีผลทางตรงเชิงบวกต่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ความสัมพันธ์ทางด้านความสำเร็จของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กร แสดงให้เห็นว่า หากระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มคะแนนสูงก็จะมีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กรในระดับที่สูง และในทางตรงกันข้ามหากหากระดับค่าเฉลี่ยคะแนนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มคะแนนต่ำก็จะมีระดับค่าเฉลี่ยคะแนนภาวะผู้นำของผู้บริหารและการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กรในระดับที่ต่ำด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (International Organization for Standardization, 2013) ที่กำหนดให้บริษัทที่จะปรับใช้ระบบมาตรฐานนี้ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารรับสูงขององค์กรก่อน ด้วยการกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องแสดงวิสัยทัศน์อย่างเป็นรายลักษณ์อักษรและมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ สอดคล้องกับ Eshaq & Shaar (2015, pp.499-513); Sri Dewi Anggadini (2015, pp.93-102); Nunuy Nur Afiah (2015, pp.4049-4055); Jitpaiboon & Kalaian. (2005) ที่มีผลสรุปในลักษณะเดียวกันว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรในการดำเนินโครงการสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการ

จัดการความรู้ของผู้นำของ Inwang, K., Inwang, S., Buddhabhumbhitak & Somboonpol (2017)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (1) หากผู้ประกอบการในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะนำระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปรับใช้ในองค์กร ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้หลักดันนโยบายและสามารถตัดสินใจได้ (2) หากผู้ประกอบการในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะนำระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปรับใช้ในองค์กรให้เกิดความสำเร็จ ผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีความมุ่งมั่นในการที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และสนับสนุนทรัพยากรที่สำคัญทั้งจากภายในและภายนอกให้เหมาะสมกับแผนงานที่กำหนดไว้ (3) หากผู้ประกอบการในกลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะนำระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปรับใช้ในองค์กรให้เกิดความสำเร็จ ผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารที่รับผิดชอบจะต้องให้การสนับสนุนการดำเนินงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เกิดความคล่องตัว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป (1) ควรศึกษาด้านสมรรถนะขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมและความตระหนักของพนักงาน หรือด้านอื่นๆ ตามข้อกำหนดในระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (ISO 22301) (2) ควรมีการศึกษา การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่ขึ้นจนครอบคลุมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในภาพรวมทั้งหมด (3) ควรมีการศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หรือการพัฒนาคู่มือรูปแบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

Reference

- Apipratchayasakul, K. (2015). *A Guide to Leverage Potential Logistics Providers*. Bangkok: Dounkamol. [In Thai]
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organization effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks: California: Sage
- Eshaq, M. A., & Shaar, A. L. (2015, June). The Effect of Top Management Support on Innovation: the Mediating Role of Synergy Between Organizational Structure and Information Technology. *International Review of Management and Business Research*, 4(2), 499-513.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational Administration: Theory-Research-Practice* (4th ed.). Singapore: McGraw – Hill.
- International Organization for Standardization. (2013). *ISO 22301:2012 Societal Security-Business Continuity Management Systems-Requirement*. Switzerland: International Organization for Standardization. [In Thai]
- Jacobsen, G., & Kerr, S. (2011). *Crisis Management, Emergency management, BCM, DR.: What's the difference and How do They Fit Together?* In Abdrewh Hiles. *The Definitive Handbook of Business Continuity Management* (3rd ed.). pp.97-106. United Kingdom: John Wiley & sons.
- Jitpaiboon, T., & Kalaian, S. A. (2005). Analyzing The Effect Of Top Management Support On Information System (IS) Performance Across Organizations And Industries Using Hierarchical Linear Modeling. *Journal of International Information Management*, 14(2), 5. [In Thai]
- Inwang, K. (2013). An academic leadership developmental model by knowledge management of executives from private universities. *Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 6(1), 114-129. [In Thai]
- Inwang, K. (2015). *Modern management*. Bangkok: Western University Press. [In Thai]
- Inwang, K., Inwang, S., Buddhahumbhitak, W., & Somboonpol, U. (2017). The moving professional personnel in Tourism and Medical to work among ASEAN countries. *Western University Research Journal of Humanities and Social Science*, 3(2), 44-53. [In Thai]
- Kitikul, N. (2008). *Organization and management*. Nakhonpathom: Kasem Printing Group. [In Thai]
- Ministry of Industry Announcement. (2008). *International Organization for Standardization 22301 :2012*. Author. [In Thai]
- Nunuy Nur Afiah. (2015). Top Management Support and User's Competency On The Accounting Information Systems' Quality. *Ijaber*, 13(6), 4049-4055.

- Office of the National Economic and Social Development Council. (2014). *Thailand Economic Overview 1997 Office of the National Economic and Social Development Board*. Retrieved from <http://www.nesdb.go.th/default.aspx?tabid=218>. [In Thai]
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2004). *Management* (6th ed.). San Diego: Prentice-Hill.
- Sri Dewi Anggadini. (2015). The Effect of Top Management Support and Internal Control of the Accounting Information Systems Quality and Its Implications on the Accounting Information Quality. *Information Management and Business Review*, 7(3), 93-102.
- Thongruang, T. (2015). *Factors affecting business continuity management for manufacturing industries of companies listed on the Stock Exchange of Thailand*. (Doctor of Business Administration), Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]