

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การท่องเที่ยวโลกมีการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวตามการพยากรณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) เมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (World Tourism Organization, 2015) อีกทั้งตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มีสาระสำคัญ ดังนี้ 1) พฤติกรรมผู้บริโภคปรับเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ โดยใช้เวลาน้อยก่อนการเดินทางเพื่อตัดสินใจในการจองหรือซื้อสินค้าและบริการท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาความคุ้มค่า 2) นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางระยะใกล้ ช่วยลดอุปสรรคและข้อจำกัดในการท่องเที่ยว 3) นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มสนใจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ อาทิเช่นการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Spiritual Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม และนิทรรศการ (MICE) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) เป็นต้น 4) กระแสความสนใจ และใส่ใจในสุขภาพ และการออกกำลังกาย 5) กระแสความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ประเพณี ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออก และยุโรปเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลัก และนักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น จำนวนประมาณ 90 ล้านคน/ครั้ง เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เชียงใหม่ 3)ภูเก็ต 4) ระยอง 5) พัทยา 6) สุราษฎร์ธานี 7) กาญจนบุรี 8) ชลบุรี และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างให้ความสำคัญ (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

อีกทั้ง ระบบโลจิสติกส์และการเชื่อมโยงการท่องเที่ยว จะทวีความสำคัญมากขึ้น โดยประเทศไทยมีความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับหนึ่ง แต่ยังมีขีดความสามารถด้านขนส่งต่ำกว่าสิงคโปร์มาเลเซีย และอินเดีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ปัญหาของระบบโลจิสติกส์มีปัญหาที่สำคัญของประเทศ คือ สักยภาพของประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยไม่สามารถแข่งขันทั้งประชาคมอาเซียนและทั่วโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ดังนั้น ประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศไทยที่สำคัญ คือ การส่งเสริมกระบวนการความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชนด้วยกันมุ่งเน้นการ

สร้างพัฒนาการโลจิสติกส์การจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวมีเอกภาพ มีการบูรณาการร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนของภารกิจที่สำคัญลดต้นทุนเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน การประยุกต์โลจิสติกส์การท่องเที่ยว (Tourists Logistics) มาบูรณาการและขับเคลื่อนธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยประเทศเยอรมันนี้ได้ประยุกต์ โลจิสติกส์ท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยวและการลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว 2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่ละเอียดชัดเจนไม่ว่าจะเป็นป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อปฏิบัติในด้านสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย และ 3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้า หรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่างๆ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานภายในองค์กรต่อการบริการนักท่องเที่ยว (คมสัน สุริยะ, 2551: 33) อีกทั้ง ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง, ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และ ปิเตอร์ รัชธรรม (2557) ได้ศึกษาโซ่อุปทานและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยมีความสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจประเทศ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมนี้สามารถที่จะร่วมมือกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาของอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน และในการเชื่อมโยงการทำงานของธุรกิจต่าง ๆ เข้าด้วยกันนั้นเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจบริการรวมถึงการท่องเที่ยวซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหาร โซ่อุปทาน (Supply Chain Management) นั่นคือ ความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งหมายความรวมถึงไปถึงความร่วมมือทั้งภายในองค์กร ความร่วมมือภายในองค์กรนั้น ได้แก่ การเชื่อมโยงของการไหลของวัสดุข้อมูล และข้อมูลทางการเงินระหว่างฝ่าย ส่วนความร่วมมือภายนอกองค์กร ได้แก่ การรวมกันของพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้จำหน่ายวัตถุดิบในการผลิต ลูกค้า และส่วนของโลจิสติกส์ เป็นต้น ซึ่งถ้ามีการร่วมมือกันทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรแล้ว จะทำให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันเชิงยุทธศาสตร์มากกว่าการดำเนินการเพียงลำพัง ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทจะเป็นไปอย่างราบรื่น ความล่าช้าและความไม่แน่นอนลดน้อยลง การไหลของผลิตภัณฑ์ในโซ่อุปทานได้รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้น การที่จะบริหารโซ่อุปทาน และกิจกรรมโลจิสติกส์ของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

ความร่วมมือในโซ่อุปทานเป็นตัวแปรแฝงภายนอกที่มีอิทธิพลทางบวกกับตัวแปรส่งผ่านของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) สามารถทำให้ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการแข่งขัน (Lumpkin and Dess, 1996; Barratt and Oliveira, 2001; Matopoulos, Vlachopoulou, Manthou and Manos, 2007) ประกอบกับจากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิจัยต่างๆ ส่วนใหญ่ได้ศึกษาผลการ

ดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจ ให้ความสำคัญจากความสามารถในการผลิต และสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้า และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการแข่งขัน ได้แก่ 1) ความสามารถของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร 2) กลยุทธ์ และกระบวนการในการปรับปรุงความสามารถของผู้ผลิตเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ประกอบด้วย ความร่วมมือของทรัพยากรมนุษย์ตลอดกระบวนการ การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ ความผูกพัน มีพันธะต่อองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ดีและมีประสิทธิภาพ (Sirikrai and Tang, 2006; Katou , 2008) ซึ่งส่วนใหญ่มีการนำแนวคิดของทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) ซึ่ง Casson (2005: 77) ได้ยังได้ระบุถึงความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการกับทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) เกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจ โดยถือว่าผลเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการจัดการต่อการดำเนินการของธุรกิจเป็นความสามารถของผู้ประกอบการในการเลือกบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมมาทำงานในการทำงานร่วมกันตลอดกระบวนการของการบริการให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างดีในอุตสาหกรรมของธุรกิจนำเที่ยวเป็นการรองรับการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งทำศึกษาจากมุมมองแนวคิดเกี่ยวกับโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (TSCM) สามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มที่สำคัญในการดำเนินงานในธุรกิจนำเที่ยว โดยนักวิชาการ นักวิจัย รวมถึงผู้ประกอบการและชุมชนต่างให้ความสำคัญในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เพราะต่างได้รับประโยชน์ในการดำเนินกิจการร่วมกัน รวมถึงสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ดีขึ้น อีกทั้ง การสร้างความร่วมมือและการประสานงานตลอดโซ่อุปทานของการรองรับนักท่องเที่ยวยังช่วยสนับสนุนกลยุทธ์การแข่งขันบนพื้นฐานของความแตกต่างในธุรกิจต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยกันเอง นอกจากนี้ สามารถเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และโซ่อุปทานท่องเที่ยวนี้เองยังสามารถกำหนดกลยุทธ์ระดับการปฏิบัติงานของธุรกิจนำเที่ยวในการจัดการบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Zhang et al, 2009)

กล่าวโดยสรุปผู้วิจัยมีความคิดที่จะศึกษาวิจัยอิทธิพลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจ โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาในบริบทการธุรกิจนำเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากอุตสาหกรรมเป็นธุรกิจหลักของประเทศไทย และมีการแข่งขันสูง และวิธีการในการวิจัยเพื่อตอบคำถามวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของความร่วมมือในโซ่อุปทานผ่านตัวแปรความไว้วางใจ ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจสามารถทำได้ 2 แบบ คือ แบบที่หนึ่ง นักวิจัยจะใช้วิธีการศึกษาตัวแปรเชิงสาเหตุจำนวนมาก โดยการศึกษาแบบสำรวจและคัดเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยให้ข้อค้นพบด้านอิทธิพลทางตรงอย่างเดียว โดยไม่สามารถบอกค่าอิทธิพลทางอ้อมได้ และไม่สามารถ

บอกเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรได้ และไม่สามารถบอกเส้นทางของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรได้ ทำให้ผลการวิจัยขาดความสมบูรณ์ และแบบที่สอง นักวิจัยจะใช้การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องให้ละเอียด และทำการศึกษาเฉพาะตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างมีเหตุผลตามลำดับก่อนหลัง และใช้วิธีการหาคำตอบโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ให้นักวิจัยได้คำตอบที่เป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรตามลำดับก่อนหลัง สามารถบอกเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรได้ทั้งอิทธิพลทางตรง และทางอ้อม และสามารถทำการวิจัยต่อเนื่องเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หรือความตรงทางทฤษฎีได้งานวิจัยที่สองนี้กำลังอยู่ในกระแสนิยมของนักวิจัยสาขาวิชาการจัดการทางโลจิสติกส์และโซ่อุปทานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Lumpkin and Dess (1996); McMullan (1996); Angle and Perry (1998); Whitener, Brodt, Korsgaard and Wenner (1998); Dirks (1999); Lamber and Cooper (2000); Barratt and Oliveira (2001); Korsgaard, Brodt and Whitener (2002); Wong et al. (2002); Huuhtanen (2004); Mathebula (2004); Yeh (2005); Matopoulos, Vlachopoulou, Manthou and Manos. (2007); Gil-Saura, Frasquet-Deltoro and Cervera-Taulet (2009) งานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีวิทยาในการศึกษาแบบที่สอง คือ ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุให้ได้คำตอบที่ต้องการศึกษา

โดยภาพรวมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย และใช้วิธีวิทยาแบบใหม่โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุโดยมีการศึกษาอิทธิพลส่งผ่าน (Mediating) เพื่อศึกษาของความร่วมมือในโซ่อุปทาน ซึ่งมีคำถามของการวิจัยคือ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีลักษณะเป็นอย่างไร อีกทั้งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด และมีขนาดอิทธิพลเป็นอย่างไร

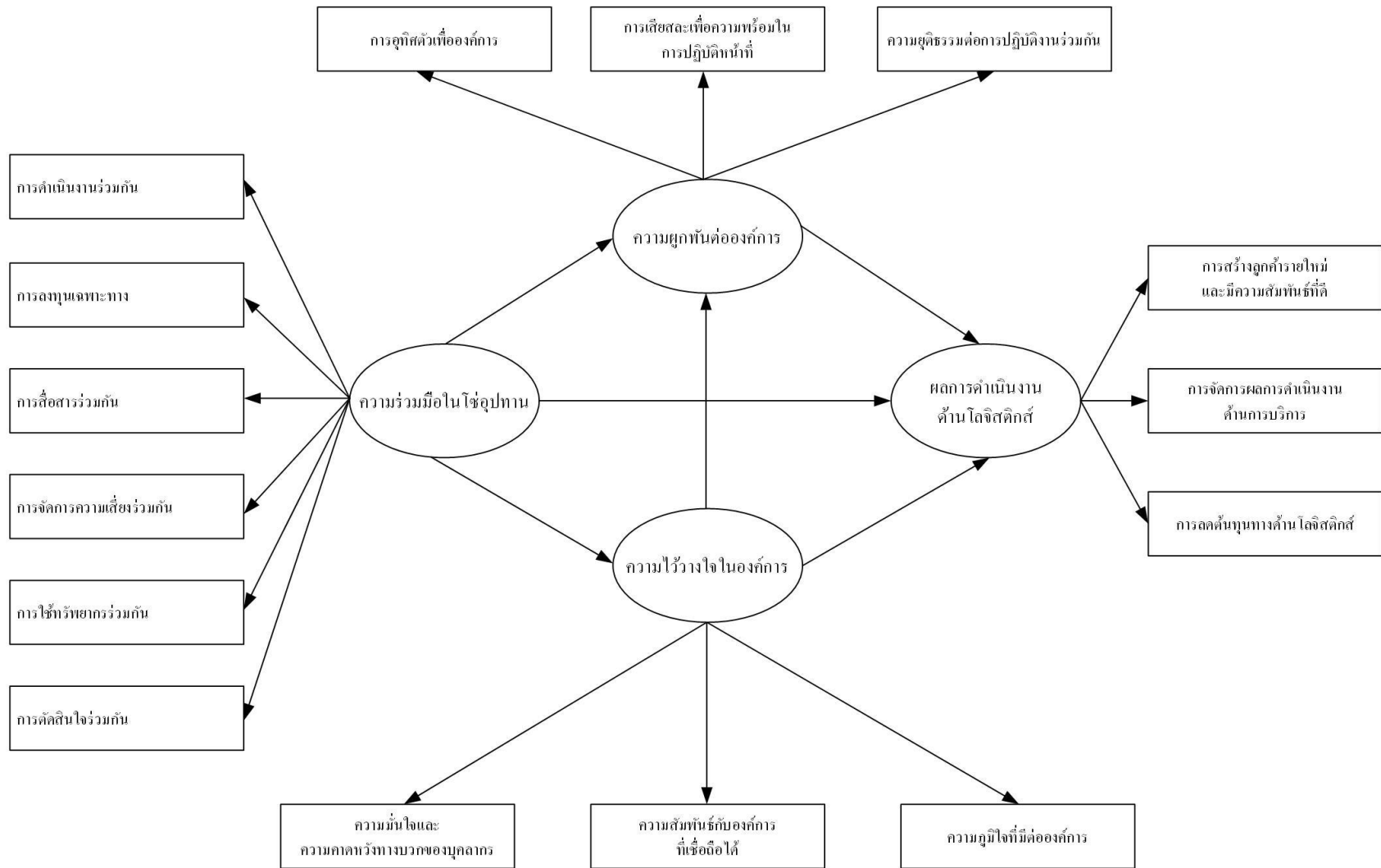
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินการของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย
2. เพื่อยืนยันปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการนำไปใช้ปรับใช้กับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยที่มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงเหตุและผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยต่างประเทศ และในประเทศเพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด โดยการสร้างกรอบแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุและผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้แนวคิดมาจากงานวิจัยของ (Lumpkin and Dess, 1996; Barratt and Oliveira, 2001; Matopoulos, Vlachopoulou, Manthou and Manos, 2007) ได้แก่ 1.1) การดำเนินงานร่วมกัน 1.2) การลงทุนเฉพาะทาง (Kojima, 1973) 1.3) การสื่อสารร่วมกัน 1.4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน 1.5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน 1.6) การตัดสินใจร่วมกัน 2) ความไว้วางใจในองค์การ (Trust) (Humphrey, 1992; ExoCrew, 2005) ได้แก่ 2.1) ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากร 2.2) ความสัมพันธ์กับองค์การที่เชื่อถือได้ 2.3) ความภูมิใจที่มีต่อองค์การ 3) ความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) (Poter et al., 1974; Kalbers and Cenker ,2007) ได้แก่ 3.1) การอุทิศตัวเพื่อองค์การ 3.2) การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่งานมีประสิทธิภาพ และ 3.3) ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของซึ่งสามารถแสดงได้ตาม ภาพที่ 1.1



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

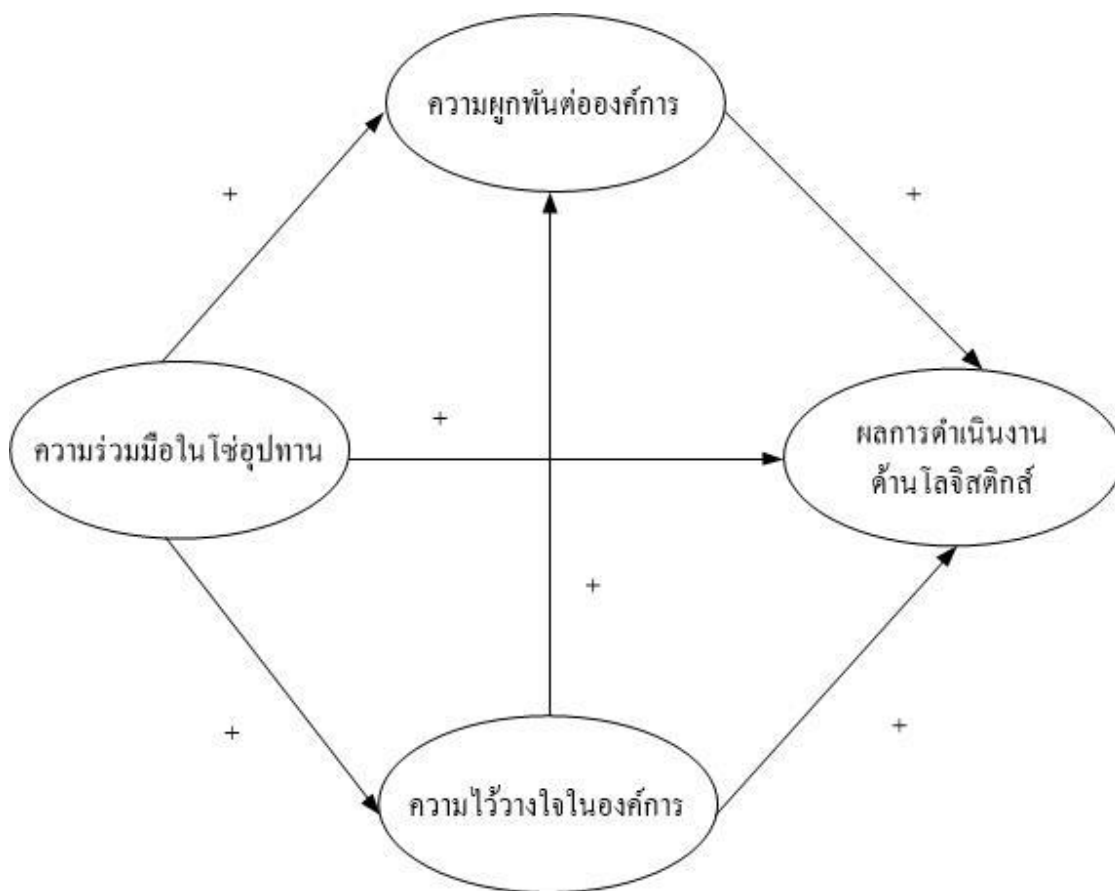
คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย
2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลทางบวกต่อธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย
3. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเหตุ และผลความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย และใช้วิธีวิทยาการแบบใหม่ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุโดยมีการศึกษาอิทธิพลส่งผ่าน และสรุปสาระจากเอกสารหลักสำคัญ กำหนดสมมติฐานการวิจัยรวม 2 ข้อ ดังนี้

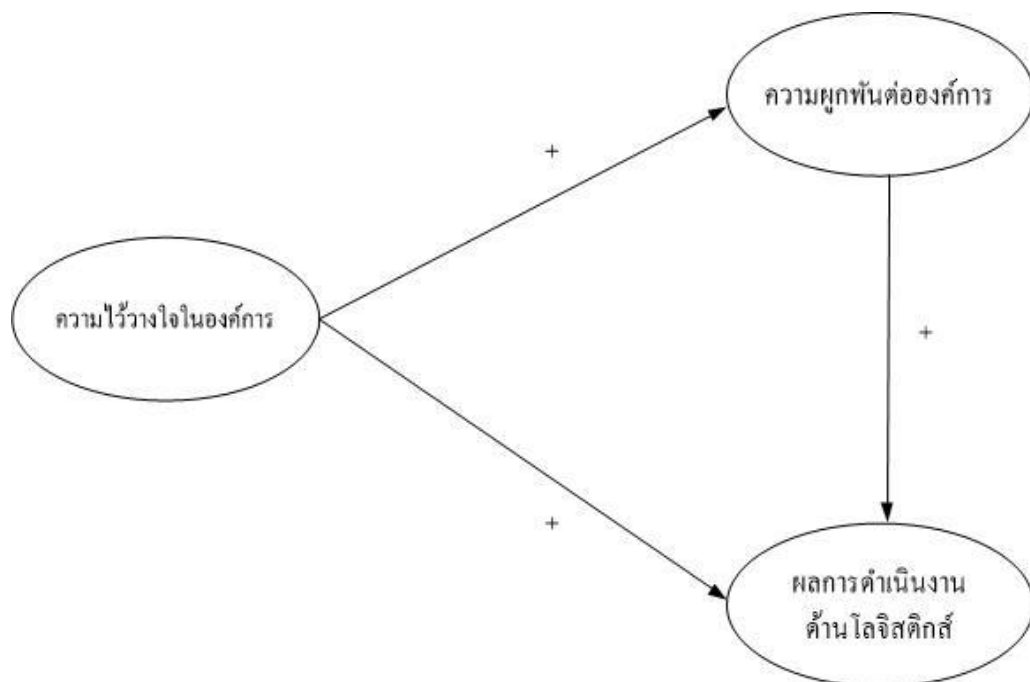
1. ความร่วมมือใน โซ่อุปทาน มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และความไว้วางใจในองค์กร ส่งผลต่อตัวแปรผลการดำเนินธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์และเป็นอิทธิพลทางบวกตามภาพประกอบที่ 1.2



ภาพประกอบที่ 1.2 อิทธิพลทางบวกของตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินธุรกิจตามสมมติฐาน

จากภาพที่ 1.2 อธิบายได้ว่า ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่บริหารงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย มีความร่วมมือในโซ่อุปทานที่ดีผ่านความไว้วางใจในองค์กรและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ที่ดีขึ้นด้วย

2. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินธุรกิจตามสมมติฐานข้อ 2 มีตัวแปรความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมเป็นทางบวกต่อผลการดำเนินด้านโลจิสติกส์ ตามภาพประกอบที่ 1.3



ภาพประกอบที่ 1.3 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถการสร้างผลการดำเนินงานธุรกิจที่มีความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเป็นทางบวกไปที่ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงปัจจัยเหตุ และผลต่อความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาของ การวิจัย ดังนี้

(1) ความร่วมมือในโซ่อุปทาน ประกอบด้วย การดำเนินงานร่วมกัน การลงทุนเฉพาะทาง การสื่อสารร่วมกัน การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน การใช้ทรัพยากรร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน

(2) ความไว้วางใจในองค์การ ประกอบด้วย ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากร ความสัมพันธ์กับองค์การที่เชื่อถือได้ ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และความภูมิใจที่มีต่อองค์การ

(3) ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย การอุทิศตัวเพื่อองค์การ การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่งานมีประสิทธิภาพ และความภูมิใจที่มีต่อองค์การและความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน

(4) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ประกอบด้วย การสร้างลูกค้ารายใหม่ และมีความสัมพันธ์ที่ดี การจัดการผลการดำเนินงานด้านการบริการ และการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่บริหารงานในธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทยที่จดทะเบียนอย่างถูกต้อง จำนวน 8,593 แห่ง (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ซึ่งแสดงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และที่ตั้งขององค์กรธุรกิจนำเข้าเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหตุ และผลความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย พ.ศ. 2558-2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ว่าจะให้ประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ และในเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

ทำให้ได้ข้อค้นพบในเชิงวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ประโยชน์ทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ

(1) ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยเหตุให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

(2) ผู้บริหารสามารถพยากรณ์ถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

1. **ธุรกิจนำเที่ยว (Tourism Business)** หมายถึง สถานประกอบที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย สถานที่พัก การเดินทาง รายการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ รวมถึงการจองรายการนำเที่ยวในการรองรับการบริการนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ

2. **ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Business Performance)** หมายถึง การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระบบและกลไกของการจัดการดำเนินที่เน้นการจัดทรัพยากรภายในของสถานประกอบ ซึ่งการส่งผลให้มีการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร และบุคลากรดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนด โดยมีการวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจอย่างมีมาตรฐานทั้งด้านบุคลากรด้านองค์ความรู้ที่มีต่อการให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 1) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีได้จาก 1) การสร้างลูกค้ารายใหม่ และมีความสัมพันธ์ที่ดี 2) การจัดการผลการดำเนินงานด้านการบริการ และ 3) การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 **การสร้างลูกค้ารายใหม่ และมีความสัมพันธ์ที่ดี** หมายถึง องค์กรดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ยังให้ความสำคัญต่อการเปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานสินค้าและการดำเนินงานและการให้บริการใดๆ ยังให้ความสำคัญในการเร่งแก้ไขความผิดพลาดตามคำติชมของลูกค้า

2.2 การจัดการผลการดำเนินงานด้านการบริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อตอบสนองการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งองค์กรให้ความสำคัญกับการจัดการผลการดำเนินงานด้านการบริการและคำนึงถึงส่วนแบ่งตลาดขององค์กรและการเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการ

2.3 การลดต้นทุนของทางด้านโลจิสติกส์ หมายถึง การดำเนินกิจการเพื่อรองรับการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จในการลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละราย ยังให้ความสำคัญต่อการแก้ไขสินค้าที่ถูกส่งและการรับประกันสินค้า โดยคำนึงถึงต้นทุนรวม ต้นทุนวัตถุดิบและต้นทุนสินค้าคงคลังขององค์กร

3. ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเกิดขึ้นเพราะกลุ่มเข้าใจความต้องการของแต่ละคน ความเข้าใจซึ่งกันและกันนั้น พัฒนาขึ้นในการทำเพื่อผู้อื่น โดยการทำงานร่วมกันเป็นเวลานาน และมีประสบการณ์ร่วมกันก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างกันวัดได้จาก 1) ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากร 2) ความสัมพันธ์กับองค์กรที่เชื่อถือได้ และ 3) ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากร หมายถึง บุคลากรขององค์กรมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายขององค์กรที่ปฏิบัติงาน ยังมีความศรัทธา และการเข้าใจเพื่อนร่วมงานทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม/ทีมงานอย่างเป็นมิตรเสริมสร้างความตั้งใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้และช่วยเหลือซึ่งกันอย่างเหมาะสมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3.2 ความสัมพันธ์กับองค์กรที่เชื่อถือได้ หมายถึง บุคลากรขององค์กรมีความรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีความเต็มใจต่อความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นพร้อมแก้ปัญหาาร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผ่านไปด้วยความเชื่อมั่นและมีความไว้วางใจกับองค์กรตนเองและมีรู้สึกไว้วางใจต่อกันระหว่างองค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3.3 ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน หมายถึง บุคลากรให้ความสนใจต่อทำเทียมและได้รับเกียรติเหมือนบุคลากรคนอื่นๆ อีกทั้งยังมีความเต็มใจต่อการประสานงานร่วมกันอย่างเต็มใจและมีประสิทธิภาพและมีความไว้วางใจที่ไม่หาโอกาสถกฉวยความสามารถและประโยชน์ส่วนตัวของการร่วมงานและยึดถือผลประโยชน์ร่วมกันในองค์กร

4. ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) หมายถึง ความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคลากรอุทิศตัวที่จะช่วยองค์กรทำให้ประสบความสำเร็จ และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น วัดได้จาก 1) การอุทิศตัวเพื่อองค์กร 2) การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และ 3) ความภูมิใจที่มีต่อองค์กร

4.1 การอุทิศตัวเพื่อองค์กร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจในการทำงานมากกว่าปกติเพื่อทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จเพื่อให้คุณภาพของผลงานสูงขึ้น และการแก้ไขปัญหา

ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อใจระหว่างกันและยังมีความพยายามในการทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่และเป็นสมาชิกพร้อมที่จะแก้ปัญหา โดยการใช้สติปัญญาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

4.2 การเสียดสีเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง บุคลากรขององค์กรมีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานและมีความทุ่มเทที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ และในการดำเนินงานที่ดี ซึ่งองค์กรทำการหล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียวกันในการดำเนินงาน มีความทุ่มเท เสียดสี และมีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานให้องค์กรประสบความสำเร็จที่ตามเป้าหมาย

4.3 ภูมิใจที่มีต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรขององค์กรทุกคนได้กล่าวถึงในด้านดีกับบุคคลภายนอกที่ได้รับทราบเรื่องนั้นๆ อย่างจริงใจและเปิดเผย ยังมีความรู้สึกมีพันธะต่อความรับผิดชอบต่อการทำหน้าที่ กรณีตรงกันข้ามเกิดความรู้สึกไม่ถูกต้องและไม่สบายใจต่อการปฏิบัติงานและยังมีความรู้สึกต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นซึ่งเข้าใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ

5. ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) หมายถึง เป็นกระบวนการต่างๆ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่สามารถทำให้ได้ข้อมูล โดยมีการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม ค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อการสนับสนุนแรงบันดาลใจให้บุคลากรดำเนินงานร่วมกันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิต หรือการบริการที่สูงขึ้น อีกทั้ง ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตลอดกระบวนการตามเป้าหมายขององค์กรขั้นตอนการผลิตได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เกี่ยวกับการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาว พิจารณาจากผลกำไร การเติบโตขององค์กรตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตามที่กำหนดไว้ ความสามารถในการแข่งขันที่ได้เปรียบคู่แข่งในอุตสาหกรรม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด วัดได้จาก 1) การดำเนินงานร่วมกัน 2) การลงทุนเฉพาะทาง 3) การสื่อสารร่วมกัน 4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน 5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 การดำเนินงานร่วมมือ หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจอย่างถาวรส่งผลต่อการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับเป้าหมายพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน เพื่อสนับสนุนการวางแผนซึ่งเป็นข้อมูลในการดำเนินงานและสามารถวัดผลและการกำหนดตัวชี้วัดการจัดการโซ่อุปทานอย่างเหมาะสม

5.2 การลงทุนเฉพาะทาง หมายถึง องค์กรได้ทำการลงทุนตลอดการดำเนินงานตามข้อตกลงเพื่อประโยชน์ที่ได้รับร่วมกัน ซึ่งการการลงทุนเฉพาะในการลงทุนที่สำคัญร่วมกันเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดต่อการสร้างความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีรวมถึงสร้างกรรมสิทธิ์เพื่อรองรับการแข่งขันในอุตสาหกรรม

5.3 การสื่อสารร่วมกัน หมายถึง บุคลากรในองค์กรดำเนินการใช้ข้อมูลร่วมกันของการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับการสนับสนุนโดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลทั้งภายในและระหว่างองค์กร โดยมีการแลกเปลี่ยนแนวทางของความรู้ระหว่างองค์กรกับพันธมิตรร่วมกันเพื่อรองรับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5.4 การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน หมายถึง บุคลากรในองค์กรได้ดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กรผ่านได้ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ร่วมกัน ซึ่งมีการแบ่งปันความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในโซ่อุปทานร่วมกันและมีการสร้างความร่วมมือช่วยลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นร่วมกันตลอดการดำเนินงาน

5.5 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน หมายถึง องค์กรต่างๆ สามารถบริหารการใช้ทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการธุรกิจร่วมกัน เพื่อการพัฒนาบุคลากรร่วมกันในการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ตลอดจนองค์กรให้ความช่วยเหลือด้านทรัพยากรซึ่งกันและกัน เพื่อลดต้นทุนในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรม

5.6 การตัดสินใจร่วมกัน หมายถึง บุคลากรได้ให้ความช่วยเหลือร่วมกันเมื่อพบปัญหาและพร้อมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันที่ส่งผลประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสนับสนุนต่อการนำข้อมูลมาช่วยตัดสินใจในบริบทของการวางแผน และการนำไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ