

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยเชิงเหตุและผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย 2) เพื่อยืนยันปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการนำไปใช้ปรับใช้กับการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงรายละเอียดซึ่งสามารถนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

- 1.1 ความเป็นมาของโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว
- 1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

- 2.1 ความเป็นมา และความหมายของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์
- 2.2 ความสำคัญของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์
- 2.3 ประเภทของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์
- 2.4 บริบทเกี่ยวกับกับการศึกษาผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

- 3.1 ความเป็นมาของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์
- 3.2 การวัดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

ตอนที่ 4 ความร่วมมือในโซ่อุปทาน

- 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทาน
- 4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทาน
- 4.3 การวัดความร่วมมือในโซ่อุปทาน

ตอนที่ 5 ตัวแปรส่งผ่านของความร่วมมือในโซ่อุปทานไปยังผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

5.1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินการของธุรกิจ

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

5.3 ความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความไว้วางใจในองค์กร

5.4 ความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความผูกพันต่อองค์กร

5.5 ความไว้วางใจในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.6 ตัวแปรส่งผ่านที่ใช้ในงานวิจัย

5.7 การวัดความไว้วางใจในองค์กร

5.8 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 6 โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ

6.1 โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

6.2 การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

1.1 ความเป็นมาของโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

สถานการณ์การท่องเที่ยวโลกมีการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวตามการพยากรณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) เมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จำนวน 1,600 ล้านคน ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (World Tourism Organization, 2015) อีกทั้ง ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ 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 และการออกกำลังการ 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 และจังหวัดอื่นๆ

อีกทั้ง ระบบโลจิสติกส์และการเชื่อมโยงการท่องเที่ยว จะทวีความสำคัญมากขึ้น โดยประเทศไทยมีความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับหนึ่ง แต่ยังมีขีดความสามารถด้านขนส่งต่ำกว่าสิงคโปร์มาเลเซีย และอินเดีย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ปัญหาของระบบโลจิสติกส์มีปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ยังขาดการลงทุนเพียงพอต่อการเชื่อมโยงเส้นทางทางการท่องเที่ยว รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งระหว่างเมืองหลักและเมืองท่องเที่ยวรอง การเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ปัญหาภาวะเบียดที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านที่ไม่เอื้อต่อการท่องเที่ยวในบางเส้นทางตลอดปัญหาที่สำคัญของศักยภาพของประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ดังนั้น ประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศไทยที่สำคัญ คือการส่งเสริมกระบวนการความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชนด้วยกันมุ่งเน้นการสร้างพัฒนากรอบบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวมีเอกภาพ มีการบูรณาการร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนของภารกิจที่สำคัญลดต้นทุนเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และสอดคล้องกับศรีสมรค์ อินทจันทร์ ยงลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และ ปิเตอร์ รักรธรรม (2557) ได้ศึกษาโซ่อุปทานและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยมีความสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจประเทศ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมนี้สามารถที่จะร่วมมือกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาของอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน และในการเชื่อมโยงการทำงานของธุรกิจต่าง ๆ เข้าด้วยกันนั้นเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจบริการรวมถึงการท่องเที่ยวซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) นั่นคือ ความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งหมายความว่าไปถึงความร่วมมือทั้งภายในองค์กร ความร่วมมือภายในองค์กรนั้น ได้แก่ การเชื่อมโยงของการไหลของวัสดุข้อมูล และข้อมูลทางการเงินระหว่างฝ่าย ส่วนความร่วมมือภายนอกองค์กร ได้แก่ การรวมกันของพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้นำรายวัตถุดิบในการผลิต ลูกค้า และส่วนของโลจิสติกส์ เป็นต้น ซึ่งถ้ามีการร่วมมือกันทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรแล้ว จะทำให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันเชิงยุทธศาสตร์มาก การดำเนินการเพียงลำพัง ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทจะเป็นไปอย่างราบรื่น ความ

ล่าช้าและความไม่แน่นอนลดน้อยลง การไหลของผลิตภัณฑ์ในโซ่อุปทานได้รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้น การที่จะบริหารโซ่อุปทาน และกิจกรรมโลจิสติกส์ของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ควรเริ่มจัดการโซ่อุปทานจากหน่วยย่อยในองค์กรตั้งแต่ระดับเล็กสุดในการร่วมมือกันได้แก่ ความร่วมมือในโซ่อุปทานของแผนก คือ ในแผนกเดียวกันในองค์กรนั้นมีการเชื่อมโยงหรือแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และโซ่อุปทานระหว่างแผนก คือ ระหว่างฝ่ายนั้นมีการแบ่งปันข้อมูลที่สำคัญ

1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

โซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจจะไปท่องเที่ยวที่ใดที่หนึ่งก็ต้องมีการเดินทางแต่การเดินทางจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าขาดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ดังนั้น โซ่อุปทานของการท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของการเดินทางท่องเที่ยวมีรายละเอียดดังนี้

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด (2550: 1) ได้ศึกษาเรื่องความสำคัญของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเป็นการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวแตกต่างจากการจัดการโซ่อุปทานของสินค้าโดยตรง ที่ว่าการจัดการขนส่งคนจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งนั้นเป็นงานที่ละเอียดอ่อนกว่าการส่งสินค้า เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละคนกลุ่มมีเป้าหมายในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวแบบเชิงสันทนาการ (Leisure Tourism) นั้นมีความต้องการที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวแบบเชิงนันทนาการ (Recreation Tourism) และนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ดังนั้น การจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ความสะดวกทันเวลา 2) ความสะดวกสบาย และ 3) ความปลอดภัยตรงตามความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งการตรงต่อเวลา และทันเวลาซึ่งมีความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ เป็นการจัดการภายในองค์กรของการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

คมสัน สุริยะ (2551: 33) ได้ศึกษาเรื่องโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (Tourists Logistics) ในประเทศเยอรมันนี้ 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

Sigala (2008) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวของการลงทุนโดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ของภายในการจัดการโซ่อุปทานซึ่งเกิดจากความร่วมมือภายในขององค์กรของทุกหน่วยงาน และภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว และที่พัก โรงแรม เป็นต้น โดยผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องต่างพัฒนากิจกรรมการให้บริการต่างๆ อย่างมีคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้น การสร้างความเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ติดต่อการค้าดำเนินงานระหว่างกันเพื่อสนองความต้องการนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

Xinyue and Yongli (2008) ได้ศึกษาเรื่องการบูรณาการการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว และกระบวนการดำเนินงานและสอดคล้องกับ Yilmaz and Bititci (2006) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิภาพการท่องเที่ยวในมิติโซ่อุปทาน ผลการวิจัย พบว่า จากการแนวทางการจัดการโซ่อุปทานกับการท่องเที่ยว ซึ่งเริ่มต้นจากรับคำสั่งซื้อจากนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยวจากการได้วางแผนการเดินทางต่างๆ จากความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถระบุได้ว่า โปรแกรมนำเที่ยว ของภายในองค์กรธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้น ความสามารถในการแข่งขันจากความร่วมมือกันภายในองค์กร เพื่อรองรับการส่งผ่านข้อมูลระหว่างองค์กร เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานตลอดการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

Xinyan Zhang and Haiyansong (2008) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญต่อการเสนอแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจตอบสนองความต้องการมาใช้บริการนักท่องเที่ยว โดยความร่วมมือในการจัดการภายในองค์กร ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญต่อความร่วมมือของการประกอบธุรกิจต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพของการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

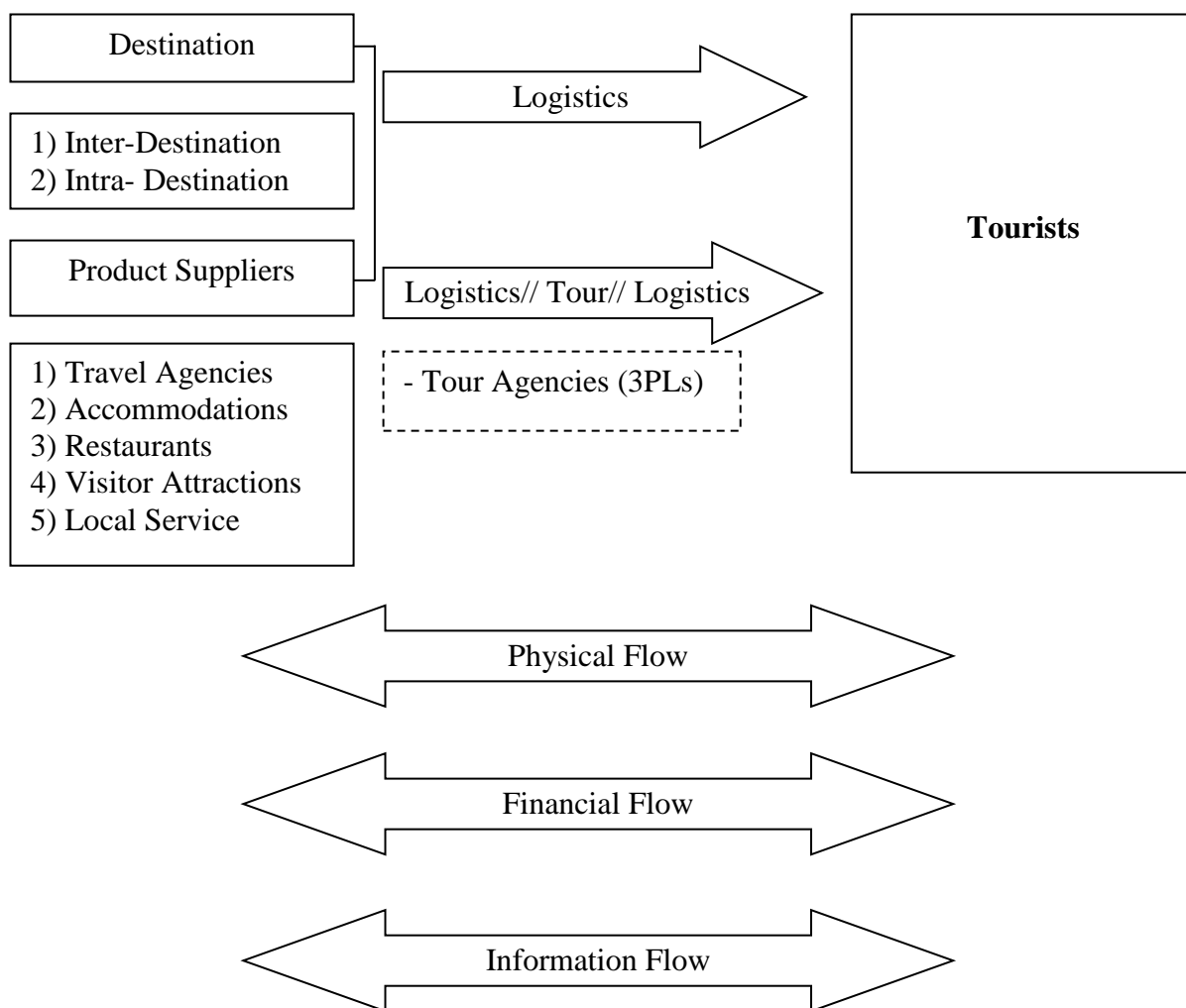
จากที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า โซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เริ่มต้นจากการขนส่งนักท่องเที่ยวจากที่อยู่อาศัยประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการเดินทาง และมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้น โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว มีเป้าหมายทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ นักโลจิสติกส์ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวตามเส้นทาง ซึ่ง Piboonrungrroj and Disney. (2009) ได้ระบุขอบเขตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งหลักๆ ประกอบด้วย อุตสาหกรรมต้อนรับ ได้แก่ ผับบาร์ ร้านอาหารของโรงเรียน สถาบันการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิต และสถานประกอบการในด้านที่พัก ร้านอาหาร การใช้เวลาร่วมกัน การจัดงาน สัมพันธ์ร่วมกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ การค้าการท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจ การตลาด

แหล่งการท่องเที่ยว การวางแผนและพัฒนาท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านรถไฟ เรือสำราญ สายการบิน บิน รถโดยสาร รถเช่า มีความสัมพันธ์กับร่วมกับอุตสาหกรรมการเดินทาง ได้แก่ ขนส่งมวลชน ผู้โดยสารท้องถิ่น ผู้อพยพ นักเรียนและนักศึกษา อีกทั้ง การศึกษาเรื่องการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) โลจิสติกส์ของนักท่องเที่ยว (Logistics of Tourists) 2) โลจิสติกส์ของการให้บริการการท่องเที่ยว (Logistics of Tourism Services) เกี่ยวกับเป็นการไหลเวียนในการท่องเที่ยว (Flows) ประกอบด้วย การส่งมอบสินค้าที่มีผลต่อลูกค้าโดยตรง ได้แก่ อาหารที่มารับทานเวลาการจ้อง โรงแรมทั้งการชำระเงินตอนที่จองทัวร์ (Financial Flow) จากการสำรวจจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวไทย พบว่า ความร่วมมือของธุรกิจนำเที่ยวในเมืองไทยยังมีปัญหาการจัดการที่ติดขัดไม่ต่อเนื่องในการเดินทางของนักท่องเที่ยวต้องจัดการให้มีการไหลเวียนสะดวกขึ้น ดังนั้น โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวมีเป้าหมายเป็นการทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวตามสัญญาตรงสถานที่ตรงเวลา ตรงตามเงื่อนไข รวมทั้งตรงตามราคาของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวให้บริการ

อย่างไรก็ตาม การประยุกต์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นแนวคิดและรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์เป็นการบริหารจัดการการไหลเวียนภายในโซ่อุปทาน ซึ่งมีมิ่งสรรพ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ (2551) ระบุรายละเอียดการเคลื่อนที่ข้างต้น มีรายละเอียด ดังนี้

1. การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยวและความสะดวกสบายในการเดินทาง
2. การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ทำการระวังภัย
3. การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการด้านการชำระค่าสินค้า รวมถึงการบริการต่างๆ และการจองตั๋วเดินทาง

อีกทั้ง เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ยังได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ภายในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในบริบทประเทศไทย พบว่าการดำเนินการดังกล่าวเกิดการไหลเวียนทางด้านกายภาพ ด้านการเงิน และด้านสารสนเทศ มีรายละเอียด ตามภาพที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 2.1 การจัดการ โลจิสติกส์ภายในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
 ทิมา เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555)

ฉะนั้น การวิเคราะห์แนวคิดโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การไหลทางด้านกายภาพ (Physical Flow) เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยว การจัดการสัมภาระของนักท่องเที่ยว การจัดการด้านที่พัก รายกาในการท่องเที่ยว การดูแลรักษาความปลอดภัย การปฐมพยาบาล เส้นทางในด้านการบริการ ระบบขนส่งมวลชน รวมถึงป้ายบอกทาง 2) การไหลทางด้านการเงิน (Financial Flow) เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการด้านการเงิน ความเหมาะสมของราคา ความเพียงพอของผู้เบิกเงินสดอัตโนมัติ (ATM) การแลกเปลี่ยนเงินตราและการขอคืนภาษีต่างๆ 3) การไหลทางด้านสารสนเทศ (Information Flow) การจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ด้านที่พัก ร้านอาหาร บุคลากรในการให้บริการ รวมถึงระบบในการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการนำเที่ยว และ 4) การบริการนักท่องเที่ยว (Customer Service) คุณภาพของการให้บริการ เกี่ยวกับความสะดวกในการ

ให้บริการ การเอาใจในการให้บริการ บุคลากรในการให้บริการ รวมถึงการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

อีกทั้ง การใช้ตัวแบบอ้างอิงการปฏิบัติการโซ่อุปทาน (Supply Chain Operations Reference Model) เป็นตัวแบบที่สถานประกอบการทั่วโลกได้นำมาใช้เป็นแบบจำลองอ้างอิง (Process Reference Model) มาพัฒนา และปรับใช้ในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ และสามารถใช้เป็นกรอบโครงสร้างในการนำมาใช้ในการควบคุม การเปรียบเทียบการออกแบบการดำเนินงานได้อย่างดี (Supply Chain Council, 2010) ซึ่งแบบจำลอง SCOR Model ได้กำหนดขั้นตอนของการพัฒนาเป็น 4 ขั้นตอนนั้น ครอบคลุมโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวตลอดการเดินทางของนักท่องเที่ยวสามารถนำมาเป็นกรอบแผนงานการดำเนินงานของการรองรับนักท่องเที่ยวในการนำวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น โปรแกรมนำเที่ยว การรองรับการเดินทาง รวมถึงการอำนวยความสะดวกตลอดการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ได้ทำการส่งมอบทั้งไป และจนกระทั่งการดำเนินงานของสถานประกอบการในการบริการนักท่องเที่ยวกลับจากการใช้บริการการท่องเที่ยว (Xinyue and Yongli, 2008; Pairach, 2009; Supply Chain Council, 2010) มีงานวิจัยที่ให้การสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ โดยการประยุกต์โซ่อุปทานในบริบทการท่องเที่ยว โดย Bragg et al. (2011) ได้ศึกษากรอบการศึกษาโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เริ่มจากการออกแบบโซ่อุปทานที่รองรับโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญด้านพื้นฐานของคุณค่าที่ส่งมอบนักท่องเที่ยวในการใช้บริการด้านต่างๆ เป็นเป้าหมายที่เน้นถึงการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ของการออกแบบกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินงานร่วมมือกันอย่างเป็นรูปธรรม และการจัดจำหน่าย การพิจารณากำหนดราคาจากการได้เปรียบทางด้านต้นทุนของของการดำเนินงานร่วมกัน และสอดคล้องกับ Johnston et al (2012) ได้ศึกษาหลักการดำเนินงานของโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินงานร่วมกัน มีความแตกต่างไปการจัดการโซ่อุปทานทั่วไป ดังนั้น โซ่อุปทานของการท่องเที่ยว นั้น มีจุดเน้นเฉพาะ ในการด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายของโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวซึ่งมีความสัมพันธ์ รวมถึงการมีส่วนร่วมที่ใกล้ชิดระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ แต่ละโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้จำหน่ายวัตถุดิบในขั้นต่างๆ ในรูปของการให้บริการด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยว และผู้ให้บริการการท่องเที่ยวต่างๆ โดยทำการวัดผลการดำเนิน ได้แก่ 1) การจัดการภายนอกขององค์กร 2) การลดต้นทุนของการดำเนินงาน และ 3) การจัดการผลดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และ Zhang et al. (2009) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานในบริบทของการท่องเที่ยว พบว่า อุตสาหกรรมการผลิตต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้ให้ความสนใจการศึกษาการวิจัยโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมที่ผ่านมามีมาใช้ในองค์กร แต่ขณะเดียวกันการศึกษาโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวนั้นมีอยู่จำกัดมาก ดังนั้น การศึกษาได้โดยผู้มี

ส่วนได้เสียของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการระบุดึงวัตถุประสงค์ทางธุรกิจนำที่ที่มีความแตกต่างกันในระบบของการปฏิบัติงาน ซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะทำการพิจารณาถึงผู้ประกอบการในแต่ละรายที่มีความร่วมมือกันโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว โดยทำการตรวจสอบลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือ โปรแกรมนำเที่ยวที่มีความร่วมมือกัน การจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวมีการทบทวนวรรณกรรมส่วนใหญ่มุ่งเน้นถึงการจัดจำหน่าย และดำเนินการการตลาดภายในองค์กรซึ่งไม่ต้องพิจารณาถึงผู้จำหน่ายวัตถุดิบที่มีส่วนร่วมในการจัดหาและการให้บริการการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างจริงจัง และมีการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ยั่งยืนต่อการดำเนินงานในองค์กรในการทำงานระหว่างกัน ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรระหว่างกันของโซ่อุปทาน ทั้งที่เกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวในการศึกษาครั้งนี้ได้มีความมุ่งหมายที่จะตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

1.3 การบริการของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ผลักดันและสนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยว และกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ และเชื่อมโยงไปยังธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ 1) ธุรกิจที่พัก 2) ธุรกิจร้านอาหาร และภัตตาคาร 3) ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก 4) สถานที่ท่องเที่ยว 5) การขนส่งผู้โดยสาร (ชเนศ ศรีสถิตย์, 2550) โดยสถิติธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 12,400 แห่ง (กรมการท่องเที่ยว, 2558) เป็นธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ และต่างประเทศ การดำเนินธุรกิจนำเที่ยว จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รูปแบบการให้บริการควบคู่กับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ทันต่อสถานการณ์และปัจจัยตามสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันอย่างสูง และส่งผลทำให้ผลการดำเนินการขององค์กรมีประสิทธิภาพ (บุญเลิศ จิตต์วัฒนา, 2549)

อีกทั้ง(World Tourism Organizatuon (2004) ได้ระบุ การจัดการของธุรกิจนำเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ธุรกิจนำเที่ยวเป็นลักษณะงานบริการ สิ่งที่ควรคำนึงถึง คือ 1.1) งานบริการสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก 1.2) การให้บริการหรือการรับบริการ เกิดขึ้นพร้อมกัน 3) การบริการไม่สามารถจัดเก็บไว้ด้ทำทันที 4) การบริการต้องมีความหลากหลาย 2) ความประทับใจ สิ่งที่ควรคำนึงถึง เกิดจากความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ รวมถึงการรักษาและทำให้นักเที่ยวที่เป็นผู้ใช้บริการเกิดความภักดี 3) การให้บริการของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว สิ่งสำคัญที่ควรคำนึง คือ การพัฒนาความร่วมมือตลอดการดำเนินการ และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการสร้างความเป็นหุ้นส่วนขององค์กรเกิดความไว้วางใจต่อกัน ส่งผลทำให้เกิดความผูกพันที่ดี 4) การบริการที่มีคุณภาพ 5) องค์กรประกอบที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ บุคลากร ทรัพยากรที่ใช้ร่วมกัน พันธมิตร

ทางธุรกิจ และวิธีการจัดการต่อการดำเนินงาน และธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่อยู่ในตลาดแข่งขันแบบสมบูรณ์ผลมาจากผู้ประกอบการมีเป็นจำนวนมากถึง 8,593 กว่ราย และมีการแข่งขันสูง

1.4 ประเภทธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวมีหลายรูปแบบมีลักษณะในการแบ่งประเภทธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างกัน(นิศา ชัชกุล, 2551) มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ธุรกิจนำเที่ยวตามบทบาทหน้าที่ ประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ 1) บริษัททัวร์ มีหน้าที่หลักในการจัดรายการนำเที่ยวติดต่อประสานงานกับธุรกิจที่พัก ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และพาหนะในการเดินทาง รวมถึงการพานักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวตามตารางการท่องเที่ยวที่กำหนด และ 2) ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว ทำการจัดจำหน่ายรายการนำเที่ยวที่ได้มาจากบริษัททัวร์ โดยได้รับค่าตอบแทนในรูปส่วนแบ่งจากยอดขายที่ตกลงกัน

(2) ธุรกิจนำเที่ยวตามประเภทนักท่องเที่ยวและพื้นที่การท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ 1) ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ 2) ธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปเที่ยวต่างประเทศ 3) ธุรกิจนำเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมาเที่ยวในประเทศไทย และ 4) ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่

กล่าวโดยสรุป บริษัทนำเที่ยว หรือธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทแบ่งตามการให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างประเทศเป็นวัตถุประสงค์หลัก การดำเนินการให้บริการจะครอบคลุมทุกกระบวนการของการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

1.5 ประโยชน์ของโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว

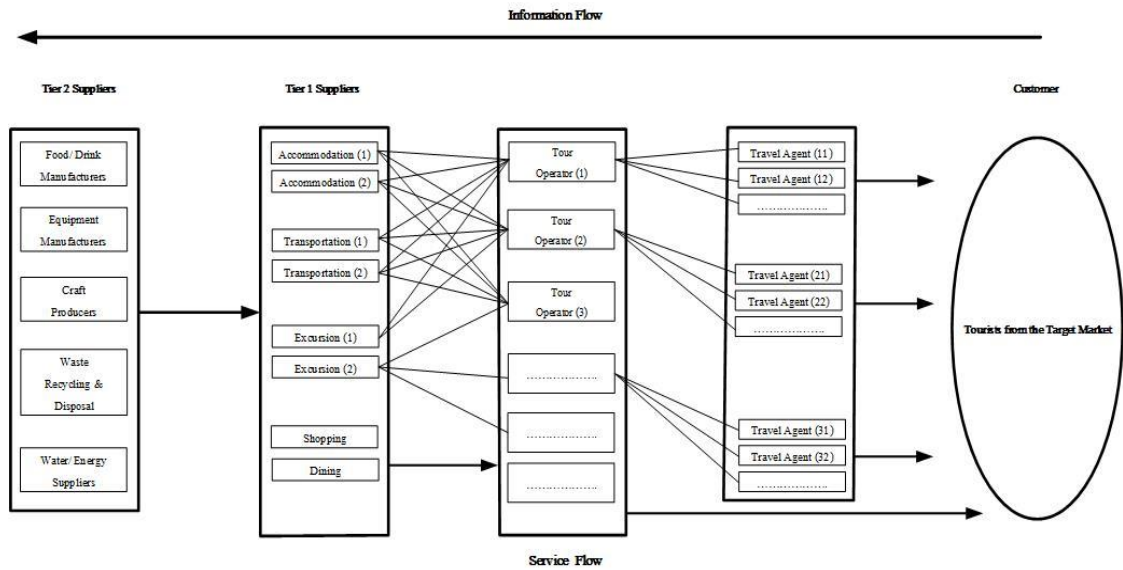
การประกอบธุรกิจนำเที่ยวถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลก และเป็นธุรกิจที่ทำรายได้มากที่สุดในประเทศไทย จึงก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจการท่องเที่ยวในหลายด้าน ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ สถานประกอบการหรือธุรกิจนำเที่ยว รวมถึงสถานประกอบการต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ในการบริการนักท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) โซ่อุปทานของการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดหา และบริการนักท่องเที่ยวให้สะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยทำการประสานกับธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีความมุ่งหมายให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและธุรกิจหวังผลกำไรจากการให้บริการ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554; กิริติวงศ์ทองศรี, 2556) การพัฒนาด้านการจัดการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นระบบเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศมาท่องเที่ยวมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ดังนั้น การประยุกต์โซ่อุปทานของการท่องเที่ยวที่เกิดจากความร่วมมือในโซ่อุปทานมีการเชื่อมโยงกันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาพรวมเศรษฐกิจโดย

รัฐบาลผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ (กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา, 2554; ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, 2557)

อีกทั้ง โซ่อุปทานเป็นกระบวนการที่สำคัญแม้แต่กระทั่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเน้นการเชื่อมโยงต่อแต่ละกระบวนการของการดำเนินงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ประสิทธิภาพของการให้บริการ และที่สำคัญเกี่ยวกับต้นทุนที่ต่ำสุดต่อการดำเนินงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งก่อน ระหว่างและหลังจากการให้บริการท่องเที่ยว (George, 2000; Philipe, 2005A, Bangkok Post, 2012) มีรายละเอียด 1) การปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานรองรับนักท่องเที่ยวการพัฒนากระบวนการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อการทำงานในโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว มีเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ดังนั้น การดำเนินงานของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรตลอดจนภายนอกองค์กรจะมีเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน รวมถึงยกระดับการดำเนินงานที่ดีขึ้น เพื่อการตอบสนอง และการปรับปรุงระดับการให้บริการนักท่องเที่ยวในโซ่อุปทานของการทำงานร่วมกันให้กับนักท่องเที่ยว2) การเพิ่มคุณค่าของคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการดำเนินงานร่วมกัน พึ่งพาอาศัยกัน โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ถูกต้อง และทันเวลาในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว อีกทั้ง สถานประกอบการมีเป้าหมายร่วมกันในการยกระดับที่ดีขึ้น และการปรับปรุงการให้บริการนักท่องเที่ยวจากการดำเนินงานในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว และการทำงานร่วมกันจะได้ประโยชน์ต่อการลดลงของ ค่าใช้จ่ายในโซ่อุปทาน ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับตลอดการดำเนินงานระหว่างกัน ส่งผลต่อระดับสินค้าคงคลังและการผลิตที่มีความใกล้เคียงกับสภาพการณ์จริง 3) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โลจิสติกส์ของการท่องเที่ยว การดำเนินงานร่วมกันในโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมของโลจิสติกส์ อีกทั้ง สภาพการณ์ของปัจจุบัน พบว่าความร่วมมือจะเป็นเครื่องมือในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวที่เกิดขึ้น 4) การจัดการความเสี่ยงของความร่วมมือในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวการทำงานร่วมกันของหน่วยงานสามารถลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวร่วมกัน และมีผลประโยชน์ต่อสถานประกอบการมากขึ้นตามระยะเวลาและผ่านขั้นตอนการทำงานในระดับที่สูงขึ้นทั้งฝ่ายบริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร และให้ความสำคัญในการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงต่อสินค้าคงคลังที่มากขึ้นมีความพยายามลดสินค้าคงคลัง และอัตราการของการใช้การขนส่งที่มีประสิทธิภาพต่อการบริการนักท่องเที่ยว และ 5) ความร่วมมือในโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวเกี่ยวกับต้นทุน เกี่ยวกับการให้ความสำคัญของความร่วมมือในโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวให้บรรลุเป้าหมายมีความจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายต่อการดำเนินงานของการทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายทางตรง การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ระบบปฏิบัติการรองรับข้อมูลในการใช้ดำเนินงาน

ร่วมกันเป็นค่าใช้จ่ายทางตรงต่อการดำเนินงาน ขณะเดียวกันค่าใช้จ่ายทางอ้อม ประกอบด้วย ต้นทุนค่าแรงงานและ ต้นทุนค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นกับสถานประกอบการ ดังนั้น ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ของการทำงานร่วมกันของโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีแตกต่างกันทางภูมิศาสตร์ และสถานที่ จุดเริ่มต้นของความร่วมมือโซ่อุปทานส่งผลกระทบต่อความต้องการต่อการทำงานร่วมกัน และได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวโดยกลุ่มนักวิชาการ Zhang et al. (2009) ได้ทำการสำรวจแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานภายใต้บริบทของการท่องเที่ยว (Tousirm Supply Chain Managemet: TSCM) ในทศวรรษที่ผ่านมา กลุ่มนักวิชาการได้ทำการศึกษาโดยใช้โซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการของธุรกิจที่มีความแตกต่างกันและมีความจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจร่วมกันในการเพิ่มมูลค่าตลอดโซ่อุปทานในการดำเนินงาน ดังนั้น การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (TSCM) มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจำนวนมากในการสนับสนุนในการศึกษาวิจัย โดยกิจกรรมโซ่อุปทานด้านการจัดจำหน่ายและการตลาด รวมถึงการดำเนินความร่วมมือกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบในการจัดหาบริการให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษาในการวิจัยในมุมมองของการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว (TSCM) ดังนั้น การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (TSCM) สร้างคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจคุณค่าของการสำรวจในเชิงทฤษฎีในการบูรณาการในการได้ผลการวิจัยในเชิงประจักษ์ รายละเอียดตามภาพ 2.2



ภาพประกอบที่ 2.2 การจัดการโซ่อุปทานธุรกิจนำเที่ยว

ที่มา Zhang et al. (2009)

จากภาพที่ 2.2 การศึกษานี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ของการจัดการโซ่อุปทาน โดยเน้นอุตสาหกรรมของธุรกิจนำเที่ยวเป็นการรองรับการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งทำศึกษาจากมุมมองแนวคิดเกี่ยวกับโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (TSCM) สามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มที่สำคัญในการดำเนินงานในธุรกิจนำเที่ยว โดยนักวิชาการ นักวิจัย รวมถึงผู้ประกอบการและชุมชนต่างให้ความสำคัญในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เพราะต่างได้รับประโยชน์ในการดำเนินกิจการร่วมกัน รวมถึงสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ดีขึ้น อีกทั้ง การสร้างความร่วมมือและการประสานงานตลอดโซ่อุปทานของการรองรับนักท่องเที่ยวยังช่วยสนับสนุนกลยุทธ์การแข่งขันบนพื้นฐานของความแตกต่างในธุรกิจต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยตนเอง นอกจากนี้สามารถเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และโซ่อุปทานท่องเที่ยวนี้เองยังสามารถกำหนดกลยุทธ์ระดับการปฏิบัติงานของธุรกิจนำเที่ยวในการจัดการบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

2.1 ความเป็นมา และความหมายของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจมีความผันผวนส่งผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ทั้งผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ และรายได้ประชาชาติ รวมถึงอัตราการขยายตัวขององค์การ ธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ขณะเดียวกันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลทำให้มีการ ขยายตัวขององค์การธุรกิจ อีกทั้ง ยังมีผลทำให้ทำให้องค์การธุรกิจมีการชะลอตัว หรือส่งผลทำให้องค์การธุรกิจมีการปิดกิจการ ดังนั้น ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะมีผลกระทบทางตรงต่อผู้รับบริการ ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ การจ้างงานขององค์การ และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรง และรวดเร็วของสภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี รวมถึงการแข่งขันทางธุรกิจเป็นสิ่งที่องค์กรทั่วโลกต่างให้ความสำคัญจากการได้รับผลกระทบ ต่างๆ จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ฉะนั้น องค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรในองค์การ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ในเชิงรุกขององค์การธุรกิจ โดยวางแผนกลยุทธ์ได้เปรียบทางการแข่งขัน (Tamamura, 2002; Wigmaraja, 2002)

จากการทบทวนวรรณกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ พบว่า ส่วนใหญ่มีการนำแนวคิดของทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) มีการประยุกต์ใช้ มีรายละเอียด ดังนี้

Casson (2005: 77) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการกับทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View: RBV) เกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยถือว่าผล เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการองค์การต่อการดำเนินการของธุรกิจเป็นความสามารถของ ผู้ประกอบการในการเลือกบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมมาทำงานในการทำงานร่วมกัน ตลอดกระบวนการของการบริการลูกค้า และสอดคล้องกับ Barney (1991) ได้ระบุว่า ทรัพยากร มนุษย์ในองค์การ ประกอบด้วย 1) ทรัพยากรที่มีตัวตน ซึ่งจับต้องได้ คือ บุคลากร เงินทุน ทรัพย์สิน อื่นๆ และ 2) ทรัพยากรที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถสัมผัส และพบเห็นได้ คือ ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ข้อมูล ความชำนาญ เป็นต้น

ดังนั้น ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์มีที่มาจากดำเนินการของธุรกิจที่ดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ให้สามารถแข่งขันในสถานการณ์เศรษฐกิจ ซึ่งสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงพัฒนา ทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ ทักษะ ความรู้ความชำนาญ และการสร้างรายได้ตาม แผนกลยุทธ์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินการ ของธุรกิจอย่างมีอาชีพ

ตารางที่ 2.1 แสดงความหมายของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

นักวิจัย และนักวิชาการ	ความหมายของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์
Lai (2005)	ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม ค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อการสนับสนุนแรงบันดาลใจให้บุคลากรดำเนินงานร่วมกันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิต หรือการบริการที่สูงขึ้น
Lumpkin and Dess (1996)	ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตลอดกระบวนการตามเป้าหมายขององค์กรขั้นตอนการผลิตได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ในการสร้างการผลิต และการบริการ
Barney (1991); Coplin, (2002) Carmeli (2004)	ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์เป็นขั้นตอนของการบริหารงาน รวมถึงการดำเนินงานระหว่างปีมีผลต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และการวางแผน
Fahy and Smithee (1999); Fahy (2000); Forsman (2004)	ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์นั้นเกี่ยวกับการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาว พิจารณาจากผลกำไร การเติบโตขององค์กรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความสามารถในการแข่งขันที่ได้เปรียบคู่แข่งในอุตสาหกรรม
Hyvonen (2007)	เกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ชี้วัดการดำเนินงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความร่วมมือ (Contemporary) ประกอบด้วย ตัววัดที่ไม่เกี่ยวกับเงิน การวัดแบบคุณภาพ ความพึงพอใจของลูกค้า การวัดเชิงคุณภาพ และด้านการเงิน (Financial) ประกอบด้วย การแบ่งปันผลกำไร การควบคุมกำไร การวิเคราะห์
Hsu and Arun (2008)	การเปลี่ยนแปลงงบประมาณ และอัตราเงินทุนหมุนเวียน □ เป็นผลที่ได้จากการชี้วัดการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความได้เปรียบจากผลิตภัณฑ์ ทรัพยากร ความเป็นสากลขององค์กร ฐานะทางการเงิน การเรียนรู้ทางสังคม การเรียนรู้ทางการตลาด การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด

จากตารางที่ 2.1 พบว่า การให้ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่าผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เป็นกระบวนการต่างๆ ที่สามารถทำให้ได้ข้อมูล โดยมีการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม คำตอบแทนที่ส่งผลต่อการสนับสนุนแรงบันดาลใจให้บุคลากรดำเนินงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิต หรือการบริการที่สูงขึ้น อีกทั้ง ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตลอดกระบวนการตามเป้าหมายขององค์กรขึ้นตอนการผลิตได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เกี่ยวกับการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาว พิจารณาจากผลกำไร การเติบโตขององค์กรตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตามที่กำหนดไว้ ความสามารถในการแข่งขันที่ได้เปรียบคู่แข่งในอุตสาหกรรม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด

2.2 ความสำคัญของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

จากการศึกษาถึงความสำคัญของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ซึ่ง ศิริชัย กาญจนวาที (2550) ได้กล่าวถึงผลการดำเนินงานมีความสำคัญต่อการนำไปดำเนินงานที่มีความหลากหลาย ดังนี้

(1) ความสำคัญผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงความคิด (Conceptual Use) ซึ่งช่วยในการจุกประกายของความคิดกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องส่งผลทำให้เกิดความรู้ และความเข้าใจในต่อสิ่งที่ประเมินมากขึ้น

(2) ความสำคัญผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงตรวจสอบยืนยัน (Legitimate Use) เป็นเหตุผลสนับสนุนหรือทำการยืนยันผลการตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้าทำให้มีทิศทางและนโยบายที่นำมาใช้มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับตามหลักสูตรเชิงประจักษ์กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

(3) ความสำคัญผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Use) เป็นสิ่งที่ถูกใช้ในการแทนเครื่องช่วยกำกับ หรือทำการควบคุมต่อการดำเนินงานตาม รวมถึงเป็นขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการดำเนินการตามความยอมรับที่มากขึ้น

(4) ความสำคัญผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงปฏิบัติการ (Instrumental Use) เป็นแนวทางในการปฏิบัติซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ทำให้เกิดผลกระทบที่ดีต่อการดำเนินการทั่วทั้งองค์กรในระดับบุคคล และระดับองค์กร และยังส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร มีวิธีการดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ เกี่ยวข้องกับความสำคัญผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงความคิด (Conceptual Use) ความสำคัญผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงตรวจสอบยืนยัน (Legitimate Use) ความสำคัญผล

การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Use) ความสำคัญผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านการใช้เชิงปฏิบัติการ (Instrumental Use) ส่งผลต่อการดำเนินการของธุรกิจทั้งเป็นข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ประเภทของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

จากการศึกษาถึงประเภทของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการที่สำคัญ (องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, 2548; วีระยุทธ ชาติกาญจน์, 2551: 46-47) มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านปัจจัยนำเข้า เป็นผลที่เกิดขึ้นจากจำนวนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินกิจกรรมหรือการให้บริการ

(2) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านผลการผลิต เป็นผลที่เกิดขึ้นจากจำนวนปริมาณ หรือจำนวนครั้งที่ทำกิจกรรมผลิตหรือการให้บริการ

(3) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรม รวมถึงผลลัพธ์ของการให้บริการ

(4) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านประสิทธิภาพ เป็นผลที่เกิดขึ้นถึงค่าใช้จ่ายตลอดทั้งกระบวนการถึงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยการผลิต รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการต่อครั้งที่เกิดขึ้น

(5) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านความคุ้มค่า เป็นผลที่เกิดขึ้นถึงค่าใช้จ่ายของผลที่เกิดขึ้นถึงความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

(6) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านปริมาณงาน เป็นผลที่เกิดขึ้นถึงความต้องการของผู้รับบริการที่มีความมุ่งมั่นในการใช้บริการ รวมถึงจำนวนปริมาณที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

(7) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านสารสนเทศ เป็นผลที่เกิดขึ้นถึงข้อมูลที่ถูกรวบรวมถึงองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจากผลกระทบต่างๆ ต่อการดำเนินการขององค์กร เป็นการดำเนินการภายใต้การกำกับดูแล และการควบคุม ประเมินผลการดำเนินการขององค์กร

กล่าวโดยสรุปประเภทของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านปัจจัยนำเข้า ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านผลการผลิต ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านผลลัพธ์ ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านความคุ้มค่า ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านปริมาณงาน ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ด้านสารสนเทศ เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการความเข้าใจและสามารถนำมากำหนดการวางแผนงานตลอดการดำเนินการของธุรกิจ

2.4 บริบทเกี่ยวกับการศึกษาผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

แบบจำลองของการบริหารโซ่อุปทานอุตสาหกรรมบริการ (Service Supply Chain Management Model) ได้ระบุนกรอบความคิดในการพัฒนาแบบจำลองการบริหารโซ่อุปทานอุตสาหกรรมบริการ บริบทของอุตสาหกรรมบริการสามารถได้รับประโยชน์จากตัวแบบการดำเนินการของอุตสาหกรรมการผลิตได้ อีกทั้ง อุตสาหกรรมบริการมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นนามธรรมหรือเป็นรูปแบบการบริการจับต้องไม่ได้ ไม่มีสินค้าคงคลัง จุดเน้นเป็นเรื่องของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประยุกต์แบบจำลองดังกล่าวนี้จะมีความสอดคล้องกับอุตสาหกรรมบริการมากขึ้นของการดำเนินงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Ellram et al., 2004) ประกอบด้วย 1) การไหลของข้อมูล (Information Flow) 2) การจัดการกำลังการผลิตและทักษะ (Capacity and Skill Management) 3) การจัดการความต้องการ (Demand Management) 4) การบริหารความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ (Customer Relationship Management) 5) การจัดการความสัมพันธ์ผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier Relationship Management) 6) การจัดการการให้บริการ (Service Delivery Management) และ 7) กระแสเงินสด (Cash Flow) และสอดคล้องกับ Edis (1995) ได้ระบุว่า การจัดการดำเนินงานของธุรกิจบริการเป็นการบูรณาการการปรับปรุงระบบการดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กร และ Armstrong and Baron (1998) ยังได้ระบุถึงผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขึ้นอยู่กับประวัติประสิทธิภาพ การให้รางวัลรายบุคคล การทำงานร่วมกันตลอดกระบวนการ การดำเนินงานเป็นระบบทุกองค์ประกอบของส่วนงานร่วมกัน และสอดคล้องกับ Sheridan (1993) and Moskal (1995) ได้ระบุถึงสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จของการมีผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและมีต้นทุนที่ต่ำที่สุดในการจัดการโซ่อุปทานที่สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ที่สำคัญมาก อีกทั้ง สถานประกอบการมีความสามารถในการดำเนินงานเวลารวดเร็ว (Speed) สามารถตอบสนองคำสั่งซื้อ (Order fill capacity) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ของการส่งมอบสินค้าหรือบริการ และยังสามารถรองรับและปรับเปลี่ยนรูปแบบของสินค้าและบริการ (Adaptability) สามารถทำการยืนยันในการส่งมอบที่แน่นอน (Delivery dependent) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อีกทั้ง จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิจัยต่างๆ ส่วนใหญ่ได้ศึกษาผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ให้ความสำคัญจากความสามารถในการผลิต และสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้า และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการแข่งขัน ได้แก่ 1) ความสามารถของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร 2) กลยุทธ์ และกระบวนการในการปรับปรุงความสามารถของผู้ผลิตเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในการองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ประกอบด้วย ความร่วมมือของทรัพยากรมนุษย์ตลอดกระบวนการ การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ

ความผูกพัน มีพันธะต่อองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่ดีและมีประสิทธิภาพ (Sirikrai and Tang, 2006; Katou , 2008)

ตารางที่ 2.2 แสดงการศึกษาเกี่ยวกับบริบท (Context) ของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

บริบท (Context)	ผลการวิจัย (Results)	นักวิจัย
ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางบวกจากความร่วมมือในองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และผูกพันต่อองค์กร	มุ่งศึกษาผลการดำเนินงานจากการร่วมในการทำงานเป็นทีมร่วมกันเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้มีความร่วมมือ และปฏิบัติหน้าที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติหน้าที่ที่ดีต่อกันเกิดจากความไว้วางใจในองค์กรส่งผลที่ดีต่อความตั้งใจมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพพระยะยิ่งผ่านไปส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการสร้างพันธะที่ดีเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	Lumpkin and Dess (1996)
ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางบวกการดำเนินงานจากความร่วมมือกันของบุคลากรและความไว้วางใจในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร	มุ่งศึกษากระบวนการจัดการโซ่อุปทานขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ พบว่า การประเมินผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์องค์กรต้องมี ความสามารถในการด้านการวางแผน ปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ และการควบคุมสินค้าและบริการ เกิดจากความไว้วางใจในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายเสมือนการดำเนินงานร่วมกันในโซ่อุปทาน	McMullan (1996)
ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ มีอิทธิพลทางบวกจากความผูกพันต่อองค์กร และความร่วมมือในองค์กร	ความสามารถในการผลิต และสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้า และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการแข่งขัน ได้แก่ 1) ความสามารถของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร 2) กลยุทธ์ และกระบวนการในการปรับปรุงความสามารถของผู้ผลิตเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในการองค์กร	Sirikrai and Tang (2006)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

บริบท (Context)	ผลการวิจัย (Results)	นักวิจัย
ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานจากความร่วมมือในโซ่อุปทาน และมีอิทธิพลทางบวกจากความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กร	ศึกษาผลการดำเนินการโดยมุ่งศึกษาความร่วมมือในโซ่อุปทานขององค์กรนั้นมีการดำเนินงานส่งผลที่ดีต่อความไว้วางใจในองค์กรต่อกันและกันระหว่างบุคลากรในโซ่อุปทาน และระยะเวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น โดยทำการศึกษาการดำเนินงานร่วมกันของบุคลากรในโซ่อุปทานในองค์กร พบว่า องค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันในการบูรณาการความร่วมมือในโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) การแบ่งปันข้อมูลของบุคลากรร่วมกัน 2) การดำเนินตามเป้าหมายร่วมกัน 3) ความดำเนินงานตามสถานะอย่างมั่นคง 4) มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน 4) การถ่ายทอดเทคโนโลยีร่วมกัน	Fawcett et al. (2007)
ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานจากความร่วมมือกันของบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กร	ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ประกอบด้วย ความร่วมมือของทรัพยากรมนุษย์ตลอดกระบวนการ การมีส่วนร่วม แรงจูงใจ ความผูกพัน มีพันธะต่อองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่ดีขึ้นเช่นกัน	Katou (2008)

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

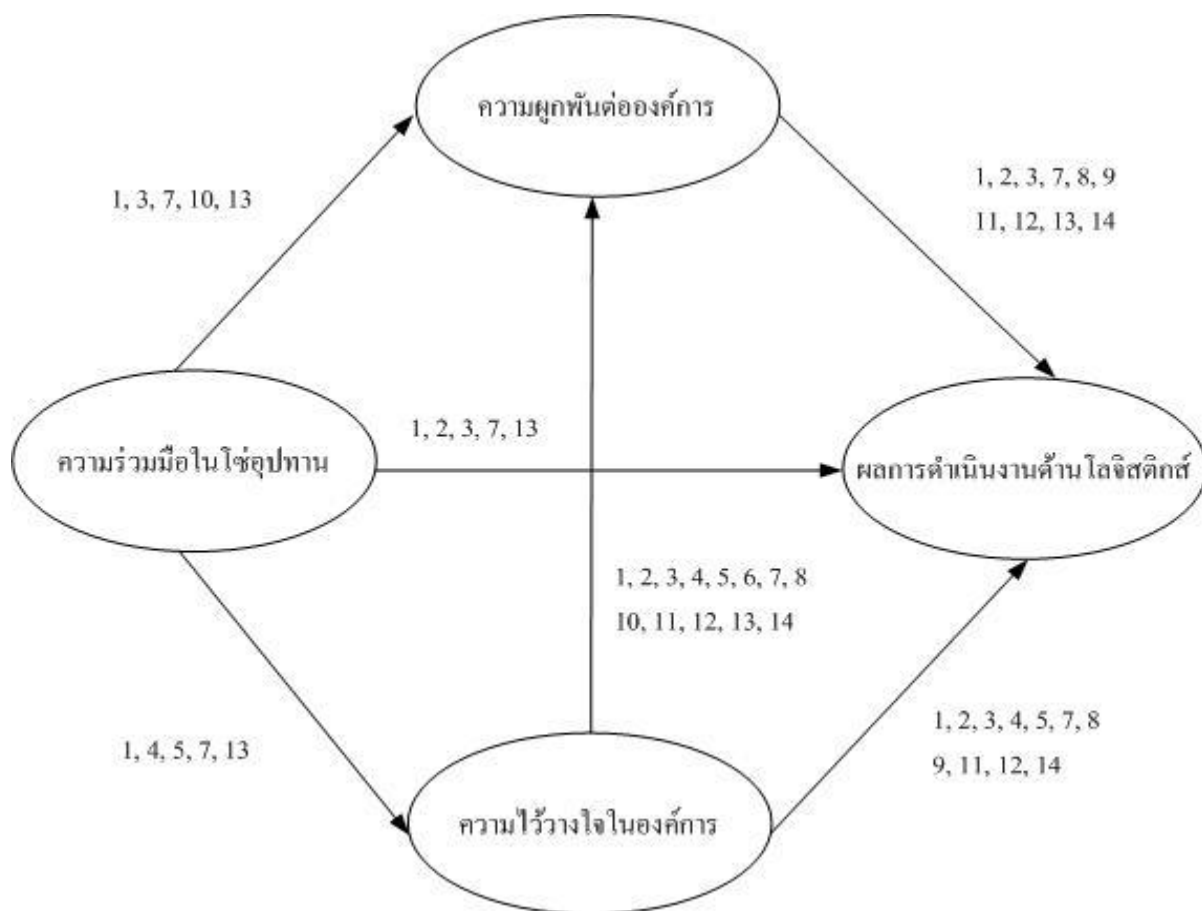
3.1 ความเป็นมาของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตลอดกระบวนการตามเป้าหมายขององค์กร และประสิทธิภาพดังกล่าวมีผลเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้างขององค์กร ทุนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาการวิจัย การสร้างสรรค์งานรวมถึงการสร้างนวัตกรรม (Lumpkin and Dess, 1996) ดังนั้นการร่วมในการทำงานเป็นทีมร่วมกันเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้มีความร่วมมือ และปฏิบัติหน้าที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติหน้าที่ที่ดีต่อกันเกิดจากความไว้วางใจในองค์กรส่งผลที่ดีต่อความตั้งใจมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพระยะเวลาที่ยั่งยืนส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการสร้างพันธะที่ดีเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Lai, 2005) และผลของการดำเนินการของธุรกิจเป็นขั้นตอนของการบริหารงาน รวมถึงการดำเนินงานระหว่างปีสามารถนำข้อมูลวิเคราะห์และวางแผนงาน (Barney, 1991: 101; Carmeli, 2004: 116; Coplin, 2002: 102) และสอดคล้องกับ Sirikrai and Tang (2006) ได้ศึกษาความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย พบว่า ความสามารถในการผลิต และการสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้า และปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการแข่งขัน ได้แก่ 1) ความสามารถของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในการกำหนดทิศทาง 2) กลยุทธ์และกระบวนการในการปรับปรุงความสามารถของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เกิดจากการร่วมมือของบุคลากรทุกภาคส่วนในองค์กรซึ่งความตั้งใจต่อการทำงานคาดหวังต่อการการอยู่ในระยะยาวนานหรือความผูกพันต่อองค์กร

โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และทำการสังเคราะห์วรรณกรรมเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นข้อเสนอในการนำไปกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 2.3 และภาพที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 แสดงตัวแปรผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และแหล่งอ้างอิง

อ้างอิง (ชื่อผู้วิจัย/ปี ค.ศ.)	ความร่วมมือในโซ่อุปทาน	ความผูกพันในองค์กร	ความไว้วางใจในองค์กร
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)	✓	✓	✓
		✓	✓



ภาพประกอบที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของงานวิจัยเรื่องต่างๆ ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

1. Lumpkin and Dess (1996)
2. McMullan (1996)
3. Angle and Perry (1998)
4. Whitener, Brodt, Korsgaard and Wenner (1998)
5. Dirks (1999)
6. Lamber and Cooper (2000)
7. Barratt and Oliveira (2001)
8. Korsgaard, Brodt and Whitener (2002)
9. Wong et al. (2002)
10. Huuhtanen (2004)
11. Mathebula (2004)
12. Yeh (2005)
13. Matopoulos, Vlachopoulou, Manthou and Manos. (2007)
14. Gil-Saura, Frasquet-Deltoro and Cervera-Taulet (2009)

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมีความสามารถในการแข่งขัน (Lumpkin and Dess, 1996; Barratt and Oliveira, 2001; Matopoulos, Vlachopoulou, Manthou and Manos, 2007) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) 2) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) 3) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) เป็นความร่วมมือในโซ่อุปทาน ได้แก่ 1) การดำเนินงานร่วมกัน (Joint Team) เป็นพื้นฐานจากการแบ่งปันข้อมูล การซื่อสัตย์ต่อกัน การให้ความร่วมมือและการวางแผนการแบ่งปันผลกำไร และความเสถียรร่วมกันส่งผลให้เป้าหมายไปทิศทางเดียวกันตลอดการดำเนินงาน 2) การลงทุนเฉพาะทาง (Dedicated Investment) โดยการนำเอาเงินทุนความชำนาญในการจัดการ และความรู้ทั้งด้านเทคนิควิทยาการไปสู่การลงทุนเฉพาะด้านนั้นๆ 3) การสื่อสารร่วมกัน (Collaborative Communication) การแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเพื่อประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว 4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (Risk Sharing) ผลที่เกิดจากการดำเนินงานมีความเสี่ยงต่อผลประโยชน์ร่วมกัน 5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Resources) เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันในการใช้ทรัพยากรและความสามารถร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน (Synchronized Decision) เป็นการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในบริบทของการวางแผน และการนำไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) ความไว้วางใจเกิดขึ้นเพราะกลุ่มเข้าใจความต้องการของแต่ละคน ความเข้าใจซึ่งกันและกันนั้น พัฒนขึ้นในการทำเพื่อผู้อื่น โดยการทำงานร่วมกันเป็นเวลานาน และมีประสบการณ์ร่วมกันก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างกัน

(3) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) เป็นความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคลากร อุทิศตัวที่จะช่วยองค์กรทำให้ประสบความสำเร็จ และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 การวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

Donkor (2003) ได้ศึกษาโมเดลวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิดการวัดผลองค์กรแบบสมดุล โดยการวัดผลเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การวัดผลด้านการเงิน (Financial Measures) วัดจากการเติบโตของรายได้ ต้นทุน และการใช้ทรัพยากรของธุรกิจ 2) การวัดผลด้านลูกค้า (Customer Measures) วัดจากส่วนแบ่งการตลาด การรักษาลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ และความพึงพอใจของลูกค้า 3) การวัดผลด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Measures) วัดจากประสิทธิภาพทางการตลาดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน คุณภาพของการจัดการขนส่งคุณภาพของการให้บริการหลังการขาย และ 4) การวัดผลด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Measures) การวัดจากความสามารถของพนักงานประสิทธิภาพของการจัดการเทคโนโลยี การสร้างแรงจูงใจ และความพึง

พอใจของพนักงานและสอดคล้องกับ Fahy and Smithee, 1999; Fahy, 2000; Forsman (2004) ได้ศึกษาการดำเนินงานขององค์กรส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งพิจารณาจากผลกำไร การเติบโตขององค์กรตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ความสามารถในการแข่งขันนั้นมุ่งเน้นที่ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับ Deahpande et al. (1993) ได้ศึกษาการวัดผลของการดำเนินงานของธุรกิจมาจากการประสบความสำเร็จของผลิตภัณฑ์หรือการบริการรูปแบบใหม่ โดยทำการวัดผลในรูปของการเงินหรือผลของกำไรที่องค์กรได้รับ และการวัดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ไม่ใช่เพียงการเงินเท่านั้น รวมถึงเป็นด้านภาพลักษณ์องค์กร สร้างลูกค้ารายใหม่ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

อีกทั้ง Neey, Gregory and Platts (2005) ได้ระบุว่า การวัดความสามารถของการดำเนินงานขององค์กรนั้นเกิดจากการทำงานตลอดกระบวนการ ซึ่งจะวัดผลเชิงปริมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานขององค์กร และสอดคล้องกับ Lamia and Vincent (2007:19 -40) ได้ดำเนินการการสร้งกรอบการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ของการประเมินผลการดำเนินงานในโซ่อุปทาน และสอดคล้องกับ (Zhang et al., 2009) ได้ทำการวัดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยใช้เชิงปริมาณ โดยทำการคำนวณการวัดความสามารถของการดำเนินงานขององค์กรจาก Balance Score Card ซึ่งมีมิติหรือมุมมองจากองค์ประกอบต่างๆ และสอดคล้องกับ Morash et al. (1996: 53-62) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของโซ่อุปทานที่เพื่อศักยภาพ ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ส่งผลทำให้ความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นการศึกษาลูกค้าภายในองค์กร ประกอบด้วย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายจัดซื้อจัดหา และตัวแทนจำหน่าย ให้มีความสำคัญกับความน่าเชื่อถือในการขนส่งสินค้า พบว่า ประสิทธิภาพของโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการบริการการตอบสนองลูกค้า การดำเนินการของต้นทุนที่ต่ำ และสอดคล้องกับ McMullan (1996: 79-95) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของบริษัทในเอเชียแปซิฟิกโดยทำการศึกษามุ่งถึงกระบวนการจัดการโซ่อุปทานขององค์กรเพื่อเพิ่มขีดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ พบว่า การประเมินผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์องค์กรต้องมีความสามารถในการด้านการวางแผน ปฏิบัติงาน การบริหารงาน และการควบคุมสินค้าและบริการ รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในการทำงาน และลูกค้าหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายเสมือนการดำเนินงานร่วมกันในโซ่อุปทาน อีกทั้ง ระบบการประเมินผลการดำเนินงานผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ประกอบด้วย การประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การมุ่งเน้นการเพิ่มขีดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ตามหลักโซ่อุปทานในระยะยาวเป็นพื้นฐานของการประเมินผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์เช่นกัน

ดังนั้น ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์เป็นมุมมองในภาพรวมที่แสดงถึงผลลัพธ์ของการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร (Wu and Lu, 2012: 276-285)และเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับ

ของความสำเร็จของการดำเนินงาน สิ่งสำคัญในปัจจุบันองค์การของธุรกิจต้องอยู่ในสถานะในการแข่งขันที่มีความรุนแรงและสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์การต้องมีเครื่องมือที่สามารถทำการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานตลอดเวลา (พสุ เดชะรินทร์, 2545) และสอดคล้องกับ Edis (1995); Armstrong and Baron (1998); Williams (2002) ได้ระบุถึงการบริหารผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมบริการ เกี่ยวกับการจัดการอุตสาหกรรมบริการมุ่งหวังให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายหรือทิศทางที่กำหนด การศึกษาผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดและการสร้างแนวทางดำเนินงานที่ดี และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบ ความรู้ ทักษะ การธำรงรักษามีความไว้วางใจ และพันธะต่อการดำเนินการตลอดจนการทำงานร่วมกันตลอดกระบวนการ

จากการทบทวนวรรณกรรมจำนวนหนึ่งต่อการวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในโซ่อุปทาน พบว่า ผลการวิจัยมีลักษณะที่สอดคล้องกัน ซึ่ง Lusine et al. (2007) ได้ระบุการวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในโซ่อุปทานเกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน การประเมินงานด้านทรัพยากรต่อการตอบสนองการให้บริการ รวมถึงคุณภาพในการให้บริการ และสอดคล้องกับ Li et al. (2006). ได้ระบุการวัดผลของกระบวนการดำเนินการของธุรกิจต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ พบว่าการพิจารณาถึงต้นทุน คุณภาพของการให้บริการ การส่งสินค้า ระยะเวลาในการทำการตลาด การจัดการทรัพยากรส่งผลต่อความสามารถขององค์กร ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านการเงิน 2) สมรรถนะการดำเนินการ เมื่อองค์กรให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการที่กล่าวมาข้างต้นจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่ดีขึ้น

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ หมายถึง ระบบและกลไกของการจัดการดำเนินการของธุรกิจส่งผลให้มีการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร และบุคลากรดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนด โดยมีการวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์อย่างมีมาตรฐานทั้งด้านบุคลากร ด้านองค์ความรู้ต่อการให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยมีข้อคำถามเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดของ Stank, Keller and Daugherry (2001) ประกอบด้วย 1) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) โดยมีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ 2) การดำเนินงานขององค์กร (Operation) จากสาระสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบวัดของ Edis (1995); Armstrong and Baron (1998) จำนวน 2 ข้อ และ 3) การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Costs) มีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 ความร่วมมือในโซ่อุปทาน

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทาน

Spekman et al. (1998) การดำเนินงานขององค์การธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและบริการเกี่ยวกับความร่วมมือ (Collaboration) ตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การของบุคลากรในโซ่อุปทาน โดยรวมประโยชน์ระดับบุคคล และระดับกลุ่มส่งผลทำให้องค์การสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งบุคลากรเองมีความต้องการได้รับประโยชน์จากความร่วมมือในโซ่อุปทานตามเป้าหมายของการองค์การ ประกอบด้วย การลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานร่วมกัน การลดระดับสินค้าคงคลัง การสร้างศักยภาพการตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การมีเป้าหมายร่วมกันในโซ่อุปทานส่งผลอภินิหารที่ดีให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายในการจัดการดำเนินงานร่วมกันทั้งการแบ่งปันทรัพยากร และ O'Leary (2000) ยังได้ระบุว่าผลลัพธ์ที่องค์การทั้งการให้บริการรวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ ในการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภายในธุรกิจเป็นการสนับสนุนให้เกิดการติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในองค์การ (Intra Organization) และการทำงานร่วมกันกับองค์การภายนอก (Inter Organization) และเป็นการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ ตลอดจนทำให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานและลดความซับซ้อนและสิ้นเปลืองทรัพยากร รวมถึง Esichaikul and Chavananon (2001) ได้ศึกษาระบบโซ่อุปทานที่นำมาใช้ในธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องสามารถร่วมมือกับเครือข่ายของผู้ผลิต รวมถึงผู้ขายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการสนับสนุนการประสานงานระหว่างกันและการดำเนินงานร่วมส่งผลทำให้สามารถลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นตัวแบบหลักในการใช้โซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ

อีกทั้ง Wisner, Leong and Tan (2005:143-147) ได้ระบุถึง The American Production and Inventory Control Society (APICS) แนวคิดของการวางแผนและการพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้าที่มีความร่วมมือกันตลอดโซ่อุปทาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเป็นการวางแผนกิจกรรมโลจิสติกส์ตั้งแต่การผลิต การขนส่งถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย มีวัตถุประสงค์ในการทำให้โซ่อุปทานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อการทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันเพราะเป็นการปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกัน เติมเต็มความต้องการที่มีต่อกัน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในการมีพันธะในการปฏิบัติงาน การดำเนินการดังกล่าวถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติส่งผลต่อขีดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่สูงขึ้นในการแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกันแต่อย่างไร Lamber and Cooper (2000) ยังได้ระบุเพิ่มเติมของการจัดการโซ่อุปทานร่วมกันนั้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและพัฒนาอย่างเป็นระบบต้องให้ความสำคัญต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ในทุกมิติ

4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทาน

Spekman et al. (1998) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทานมีหลายระดับต่อการดำเนินงานร่วมกันบรรลุเป้าหมายพื้นฐานจากการแบ่งปันข้อมูล การสื่อสารต่อกัน การให้ความร่วมมือและการวางแผน การแบ่งปันผลกำไร และความเสียงร่วมกันส่งผลให้เป้าหมายไปทิศทางเดียวกันตลอดการดำเนินงาน ซึ่งระดับความสัมพันธ์ดังกล่าวเริ่มต้นจากความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานร่วมกัน (Cooperation) เป็นการจัดซื้อจัดหาจากผู้จัดส่งวัตถุดิบระหว่างสถานประกอบการหรือหน่วยงาน ต่อไปเป็นความสัมพันธ์แบบประสานงานร่วมกัน (Coordination) เป็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานระยะยาวในการดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จ ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และมีการดำเนินงานร่วมกัน (Collaboration) เป็นความสัมพันธ์ในระยะยาวในการวางแผนการดำเนินงานด้วยกัน ใช้เทคโนโลยีร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นเสมือนกับสถานประกอบการเดียวกัน

Huhtanen (2004) ได้ระบุว่าการทำงานร่วมกันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และการบริการ ได้แก่ 1) ความสามารถในการลดต้นทุนด้วยการส่งผ่านข้อมูลของฝ่ายต่างๆ ร่วมกัน ช่วยทำให้ข้อมูลไม่เกิดการซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นส่งผลทำให้ลดต้นทุนบุคลากรและเป็นเครื่องมือการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การดำเนินงานร่วมกันของโซ่อุปทาน ตั้งแต่การจัดหาผู้ขายวัตถุดิบ การผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม การขนส่งสินค้าไปผู้ค้าส่ง การส่งสินค้าไปผู้ค้ารายย่อย และการส่งมอบสินค้าไปยังผู้บริโภค 3) การสร้างมูลค่าในโซ่อุปทานการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ 4) การสร้างมูลค่าให้กับผู้รับบริการในการลงทุนเฉพาะทางในการให้อำนวยความสะดวก การติดตามคำสั่งในการใช้บริการจากผู้รับบริการ 5) การบริหารสารสนเทศ และการตัดสินใจ โดยข้อมูลทางสารสนเทศสามารถเป็นเครื่องมือ ซึ่งรายงานเพื่อใช้ในการตัดสินใจ และควบคุมหรือตรวจสอบในการดำเนินงานขององค์กร โดยการใช้ข้อมูลร่วมกัน การดำเนินงานร่วมกัน การลงทุนเฉพาะทาง การสื่อสารในการทำงานร่วมกัน การจูงใจโดยตำแหน่งงาน การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน การสร้างความรู้ร่วมกัน และการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อสร้างศักยภาพที่ยั่งยืนในการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับ Wang and Archer. (2004) ความร่วมในโซ่อุปทาน เป็นความสัมพันธ์ในการดำเนินงานระยะยาวของการวางแผนร่วมกัน และการใช้เทคโนโลยีร่วมกันสร้างความได้เปรียบของการดำเนินงานในองค์กร

Falk and Hogstrom (2000) ได้ศึกษาปัจจัยของการระบบการดำเนินงานของการจัดการโซ่อุปทานที่นำมาใช้ในธุรกิจของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B ประกอบด้วย การสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ การจัดการ โลจิสติกส์เป็นการจัดการช่องทางการลำเลียงสินค้าตลอดโซ่อุปทานจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคความสามารถหลักภายในองค์กร และการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

Fawcett et al. (2007) ได้ศึกษาความร่วมมือในโซ่อุปทานขององค์กรนั้นมีการดำเนินงานส่งผลที่ดีต่อความไว้วางใจในองค์กรต่อกันและกันระหว่างบุคลากรในโซ่อุปทาน และระยะเวลาเป็น

ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น โดยทำการศึกษาร่วมกันของบุคลากรในโซ่อุปทานในองค์กร พบว่า องค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันในการบูรณาการความร่วมมือในโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) การแบ่งปันข้อมูลของบุคลากรร่วมกัน 2) การดำเนินงานตามเป้าหมายร่วมกัน 3) ความดำเนินงานตามสถานะอย่างมั่นคง 4) มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน 4) การถ่ายทอดเทคโนโลยีร่วมกัน

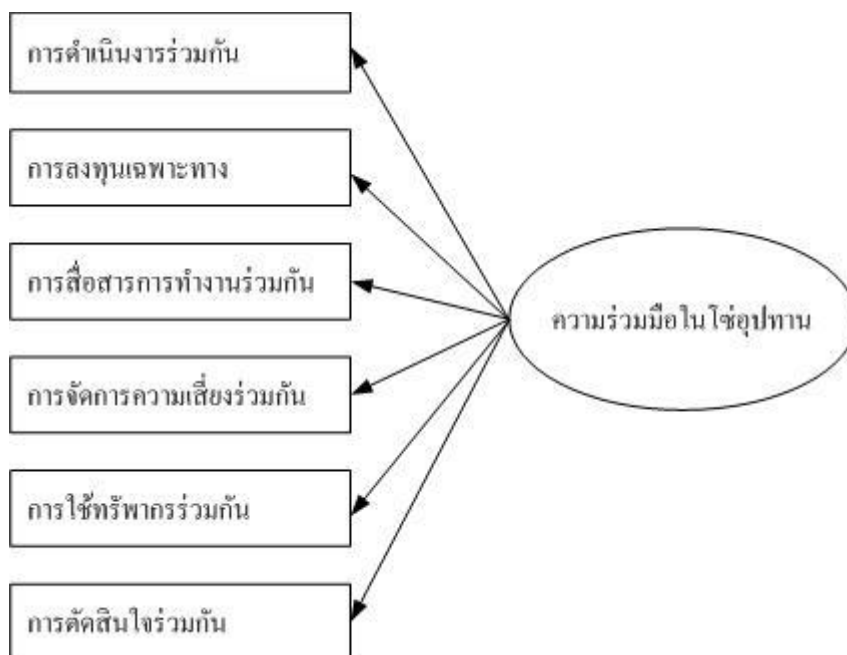
Min et al. (2005: 237-256) ได้ศึกษาจากแบบจำลองความคิดในความร่วมมือในโซ่อุปทาน จากการเก็บข้อมูลของผู้บริหารระดับสูง และบุคลากรมีทำงานจริง พบว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทานสามารถพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น และส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรต่อการได้รับประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้ง มีลักษณะความสัมพันธ์ร่วมกันอย่างดีต่อการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน การบริหารความเสี่ยงร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

Matopoulos, Vlachopoulou, Manthou and Manos. (2007: 177-186). ได้ศึกษากรอบของความร่วมมือในโซ่อุปทานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตและบริการด้านอาหาร พบว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทานขององค์กรนั้น ประกอบด้วย 1) การออกแบบและทำการควบคุมกิจกรรมโซ่อุปทานขององค์กร เริ่มต้นจากการทำพันธะสัญญารวมถึงการตกลงร่วมกันต่อกระบวนการจัดการทรัพยากรร่วมกันส่งผลความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งมีปัจจัยความผันผวน ความรวม ถึง ความเสี่ยงร่วมกัน ความต้องการของผู้รับบริการที่เร่งด่วนต่อการดำเนินการ การปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกันซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของแผนระยะสั้น และระยะยาวขององค์กรที่ตั้งไว้ และทำการประเมินขั้นตอนการทำงานและตัดสินใจร่วมกัน และ 2) การรักษาความสัมพันธ์ความร่วมมือในโซ่อุปทาน เป็นการส่งผลที่ดีต่อความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีพันธะทางใจต่อกันที่ดีตามเป้าหมายขององค์กร

Barratt and Oliveira (2001) ได้ศึกษาการธำรงรักษาความร่วมมือในโซ่อุปทานขององค์กรธุรกิจ โดยทำการศึกษาจากผู้บริหารต่างๆ ในองค์กรทั้งภาคอุตสาหกรรม และบริการ พบว่า ความร่วมมือกันในโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เป็นการรักษาผลประโยชน์ร่วมกันตลอดโซ่อุปทานทั้งการแบ่งปันข่าวสารร่วมกัน การดำเนินงานร่วมกัน การลงทุนต่อการดำเนินงานที่มีทิศทาง การแบ่งปันผลกำไรร่วมกัน การรับความเสี่ยงร่วมกัน การดำเนินงานตามสายบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบโดยมีเป้าหมายปลายทางของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นแนวทางประโยชน์องค์กรได้ร่วมกัน

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Lamber and Cooper, 2000; Simatupang and Sridharan, 2005) ได้แก่ 1) การดำเนินงานร่วมกัน (Joint Team) เป็นพื้นฐานจากการแบ่งปันข้อมูล การซื่อสัตย์ต่อกัน การให้ความร่วมมือและการวางแผนการแบ่งปันผลกำไร และความเสี่ยงร่วมกันส่งผลให้เป้าหมายไปทิศทางเดียวกันตลอดการดำเนินงาน 2) การลงทุนเฉพาะทาง (Dedicated Investment) โดยการนำเอาเงินทุนความชำนาญในการจัดการ และความรู้ทั้งด้านเทคนิค

วิทยาการไปสู่การลงทุนเฉพาะด้านนั้นๆ (Kojima and Tobias, 1973) 3) การสื่อสารร่วมกัน (Collaborative Communication) การแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเพื่อประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว 4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (Risk Sharing) ผลที่เกิดจากการดำเนินงานมีความเสี่ยงต่อผลประโยชน์ร่วมกัน 5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Resources) เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันในการใช้ทรัพยากรและความสามารถร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน (Synchronized Decision) เป็นการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในบริบทของการวางแผน และการนำไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพตามภาพที่ 2.2



ภาพประกอบที่ 2.4 องค์ประกอบของความร่วมมือในโซ่อุปทาน

4.3 การวัดความร่วมมือในโซ่อุปทาน

Srimatupang and Sridharan (2005: 15-30) ได้ระบุดัชนีการวัดความร่วมมือในโซ่อุปทาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การระหว่างกัน (Trust) ซึ่งเกิดขึ้นจากความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลในการจัดการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง การร่วมกันแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน การร่วมแบ่งปันต่อการจัดการความเสี่ยงร่วมกันจากผลประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานร่วมกันของโซ่อุปทานส่งผลถึงผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ทำได้โดยการวัดผลที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การเพิ่มเติมของคำสั่งซื้อ 2) จำนวนสินค้าคลัง 3) การตอบสนองคำสั่งซื้อ โดยทำการวัดการดำเนินงานของความร่วมมือในโซ่อุปทาน อีกทั้ง French and Bell (1995) ได้ระบุถึงการประเมินความร่วมมือตลอดการดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อตกลงของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย พร้อมในการแก้ปัญหา มีความไว้วางใจในต่อกันและต่อการทำงานในองค์การ Lamber and Cooper, 2000; Simatupang and Sridharan (2005) ดังนั้น การจัดการในโซ่อุปทานสามารถวัดการดำเนินงานได้โดยการประเมินผลตลอดกระบวนการ ได้แก่ 1) การดำเนินงานร่วมกัน (Joint Team) 2) การลงทุนเฉพาะทาง (Dedicated Investment) 3) การสื่อสารร่วมกัน (Collaborative Communication) 4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (Risk Sharing) 5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Resources) 6) การตัดสินใจร่วมกัน (Synchronized Decision)

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การวัดความร่วมมือในโซ่อุปทานนั้นผู้วิจัยประยุกต์ความร่วมมือในการทำงานต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้ง งานวิจัยเน้นถึงความร่วมมือในโซ่อุปทาน

(Collaboration Supply Chain) โดยองค์การธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและบริการเกี่ยวกับความร่วมมือตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การของบุคลากรในโซ่อุปทาน โดยรวมประโยชน์ระดับบุคคลและระดับกลุ่มส่งผลทำให้องค์การสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งบุคลากรเองมีความต้องการได้รับประโยชน์จากความร่วมมือในโซ่อุปทานตามเป้าหมายของการองค์การ เป็นการลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานร่วมกัน การสร้างศักยภาพการตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การมีเป้าหมายร่วมกันในโซ่อุปทานส่งผลอิทธิพลที่ดีให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายในการจัดการการดำเนินงานร่วมกันทั้งการแบ่งปันทรัพยากร ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การร่วมกันทำให้ผลการดำเนินการของธุรกิจได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถวัดได้จากตัวแปรย่อย 6 มิติ ได้แก่ 1) การดำเนินงานร่วมกัน (Joint Team) 2) การลงทุนเฉพาะทาง (Dedicated Investment) 3) การสื่อสารร่วมกัน (Collaborative Communication) 4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (Risk Sharing) 5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Resources) 6) การตัดสินใจร่วมกัน (Synchronized Decision) โดยผู้วิจัยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยทำการปรับปรุงจากแบบวัดของ Stank, Keller and Daugherty (2001); Yasushi (2013) มีข้อคำถามเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ โดยนิยามแต่ละมิติ ดังนี้ 1) การดำเนินงานร่วมกัน (Joint Team) เป็นพื้นฐานจากการแบ่งปันข้อมูล การซื่อสัตย์ต่อกัน การให้ความร่วมมือและการวางแผนการแบ่งปันผลกำไร และความเสี่ยงร่วมกันส่งผลให้เป้าหมายไปทิศทางเดียวกันตลอดการดำเนินงาน 2) การลงทุนเฉพาะทาง (Dedicated Investment) โดยการนำเอาเงินทุนความชำนาญในการจัดการ และความรู้ทั้งด้านเทคนิควิทยาการไปสู่การลงทุนเฉพาะด้านนั้นๆ (Kojima, 1973) 3) การสื่อสารร่วมกัน (Collaborative Communication) การแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเพื่อประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว 4) การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (Risk Sharing) ผลที่เกิดจากการดำเนินงานมีความเสี่ยงต่อผลประโยชน์ร่วมกัน 5) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Shared Resources) เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันในการใช้ทรัพยากรและความสามารถร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และ 6) การตัดสินใจร่วมกัน (Synchronized Decision) เป็นการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในบริบทของการวางแผน และการนำไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 5 ตัวแปรส่งผ่านของความร่วมมือในโซ่อุปทานไปยังผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งทำการศึกษาตัวแปรแฝงภายในที่เป็นตัวแปรส่งผ่านของความความร่วมมือในโซ่อุปทานต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (Trust) 2) ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) โดยการนำเสนอสาระในตอนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยผู้วิจัยมุ่งเสนอสาระแยกเป็น 2 ตอน ดังนี้ 1) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ 2) ตัวแปรส่งผ่านที่ใช้ในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินการด้านโลจิสติกส์

ความร่วมมือนั้นทำให้เกิดแนวทางการสร้างความร่วมมือเป็นขั้นตอนการที่กระตุ้นให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องดังกล่าวในองค์กรปฏิบัติงานร่วมกัน (Agranoff and McGuire, 2003) และความร่วมมือนั้นเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยการต่อรองที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้ามาร่วมกันสร้างกฎเกณฑ์และโครงสร้างเป็นแนวในการร่วมมือกัน วิธีการที่จะปฏิบัติหรือตัดสินใจต่อประเด็นที่นำเข้ามารวมเข้าด้วยกัน ความร่วมมือเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งทรัพยากรและมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อจุดมุ่งหมายให้ได้ผลประโยชน์ร่วมกัน (Thomson and Parry, 2006) อีกทั้ง Spekman et al. (1998) ได้ศึกษาการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและบริการเกี่ยวกับความร่วมมือตามเป้าหมายร่วมกันขององค์กรของบุคลากรในโซ่อุปทาน พบว่า ส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ระดับบุคคล และระดับกลุ่มส่งผลทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งบุคลากรเองมีความต้องการได้รับประโยชน์จากความร่วมมือในโซ่อุปทานตามเป้าหมายของการองค์กร และสอดคล้องกับ Esichaikul and Chavananon (2001) ได้ศึกษากระบวนการโซ่อุปทานที่นำมาใช้ในธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องสามารถร่วมมือกับเครือข่ายของผู้ผลิต พบว่า ผู้ขายทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการสนับสนุนการประสานงานระหว่างกันและการดำเนินงานร่วมส่งผลทำให้สามารถลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นตัวแบบหลักในการใช้โซ่อุปทานและสอดคล้องกับ Wisner, Leong and Tan (2005:143-147) ได้ระบุถึงการวางแผนและการพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้าที่มีความร่วมมือกันตลอดโซ่อุปทาน พบว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเป็นการวางแผนกิจกรรมโลจิสติกส์ตั้งแต่การผลิต การขนส่งถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย มีวัตถุประสงค์ในการทำให้โซ่อุปทานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การดำเนินการดังกล่าวส่งผลต่อการทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันเพราะเป็นการปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกัน เติมเต็มความต้องการที่มีต่อกัน และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการมีพันธะในการปฏิบัติงาน

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

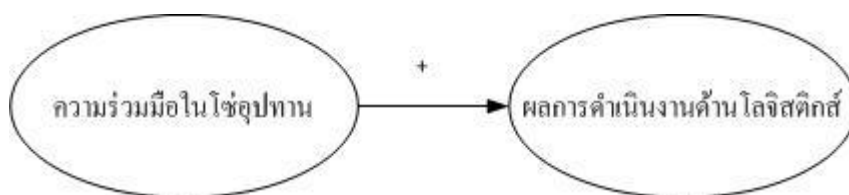
กิริติ วงศ์ทองศรี (2556) ได้ศึกษาความสำคัญของการจัดการโซ่อุปทานต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นการสะท้อนบริบทในประเทศไทย พบว่า การจัดการโซ่อุปทาน คือ การรวบรวมการวางแผนและการจัดการของกิจกรรมทั้งหมดที่มีความเกี่ยวข้องกับ การจัดการการจัดซื้อ การแปรสภาพ และกิจกรรมการจัดการทั้งหมดที่สำคัญการจัดการจัดการโซ่อุปทานยังรวมถึงการประสานงาน (Coordination) กับหุ้นส่วนต่างๆ ในโซ่อุปทานซึ่งเป็นผู้จัดส่งวัตถุดิบ ตัวกลางผู้ให้บริการโลจิสติกส์และลูกค้า แก่งสำคัญ คือ การจัดการโซ่อุปทานจะบูรณาทั้งการจัดการโซ่อุปสงค์และอุปทานซึ่งรวมถึงภายในและภายนอกบริษัท

Spekman et al. (1998) การดำเนินงานขององค์การธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและบริการเกี่ยวกับความร่วมมือตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การของบุคลากรในโซ่อุปทาน โดยรวมประโยชน์ระดับบุคคล และระดับกลุ่มส่งผลทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งบุคลากรเองมีความต้องการได้รับประโยชน์จากความร่วมในโซ่อุปทานตามเป้าหมายของการองค์การ และการมีเป้าหมายร่วมกันในโซ่อุปทานส่งผลอิทธิพลที่ดีให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายในการจัดการการดำเนินงานร่วมกันทั้งการแบ่งปันทรัพยากรส่งผลให้ผลการดำเนินการขององค์กรมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ Esichaikul and Chavananon (2001) ได้ศึกษาระบบโซ่อุปทานที่นำมาใช้ในธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องสามารถร่วมมือกับเครือข่ายของผู้ผลิต รวมถึงผู้ขายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการสนับสนุนการประสานงานระหว่างกันและการดำเนินงานร่วมส่งผลทำให้สามารถลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นตัวแบบหลักในการใช้โซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวกับความร่วมมือในโซ่อุปทาน พบว่าส่วนใหญ่มีผลวิจัยที่สอดคล้องกันของความร่วมมือในโซ่อุปทานส่งผลทางบวกต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ อาทิเช่น Spekman et al. (1998) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทาน มีหลายระดับต่อการดำเนินงานร่วมกัน บรรลุเป้าหมายพื้นฐานจากการแบ่งปันข้อมูล การซื้อสัตย์ต่อกัน การให้ความร่วมมือและการวางแผน การแบ่งปันผลกำไร และความเลื่อมใสร่วมกันส่งผลให้เป้าหมายไปทิศทางเดียวกันตลอดการดำเนินงาน ซึ่งระดับความสัมพันธ์ดังกล่าวเริ่มต้นจากความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานร่วมกัน (Cooperation) เป็นการจัดซื้อจัดหาจากผู้จัดส่งวัตถุดิบระหว่างสถานประกอบการหรือหน่วยงาน ต่อไปเป็นความสัมพันธ์แบบประสานงานร่วมกัน (Coordination) เป็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานระยะยาวในการดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จ และ Huuhtanen (2004) ยังได้ระบุว่าการทำงานร่วมกันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และการบริการในด้านต่างๆ โดยการนำข้อมูลร่วมกัน การดำเนินงานร่วมกัน การลงทุนเฉพาะทาง การสื่อสารในการทำงานร่วมกัน การจูงใจโดยตำแหน่งงาน

การจัดการความเลื่อมร่วมกัน การสร้างความรู้ร่วมกัน และการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อสร้างศักยภาพที่ยั่งยืน ในการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับ Wang and Archer (2004) ความร่วมในโซ่อุปทาน เป็น ความสัมพันธ์ในการดำเนินงานระยะยาวของการวางแผนร่วมกัน และการใช้เทคโนโลยีร่วมกันสร้าง ความได้เปรียบของการดำเนินงานในองค์กร

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความร่วมมือใน โซ่อุปทานกับผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์มีอิทธิพลทางบวกหรือผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถแสดงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามภาพที่ 2.3



ภาพประกอบที่ 2.5 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความร่วมมือใน โซ่อุปทานสู่ผลการ ดำเนินการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

5.3 ความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความไว้วางใจในองค์กร

Fawcett et al. (2008) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความร่วมมือต่างๆ ในโซ่อุปทานจะ เกิดขึ้นได้ต้องมีพื้นฐานมาจากความไว้วางใจในองค์กร โดยความไว้วางใจต้องมีเงื่อนไขในการ พัฒนารวมกับองค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งการบูรณาการห่วงโซ่อุปทานส่งผลทำให้การดำเนินงานร่วมกันอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยมีการแบ่งปัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล หน่วยงาน หรือสถาน ประกอบการ (Information Sharing) การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ความสามารถในการพิจารณาถึงข้อมูลสถานะต่างๆ กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนาองค์ประกอบ ดังกล่าวเป็นการดำเนินงานระยะยาว ซึ่งต้องอาศัยการลงทุน ระยะเวลา บุคลากรต่างๆ เพื่อปรับเปลี่ยน โครงสร้างการดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน

Srimatupang and Sridharan (2005) ได้ศึกษากรอบแนวคิดของตัวชี้วัดการทำงานร่วมกัน ของโซ่อุปทานของธุรกิจบริการ พบว่า การดำเนินงานร่วมกันต้องอาศัยความไว้วางใจในองค์กรร่วมกัน (Trust) ซึ่งเกิดจากความเต็มใจและความพร้อมที่จะแลกเปลี่ยน หรือการแบ่งปันข้อมูล ยังรวมถึงความ เสี่ยงและผลประโยชน์จากการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทานของธุรกิจบริการ ดังนั้น การกำหนดมาตรฐาน ในการบริหารและปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดการดำเนินงานที่มีความผูกพันใน องค์กรร่วมกัน (Commitment) เพื่อการตอบสนองต่อผู้บริโภคคนสุดท้ายถือว่าเป็นผู้ใช้บริการ

Mehta et al. (2006: 1-10) ได้ศึกษาผลกระทบของความแตกต่างทางวัฒนธรรมธุรกิจส่งออก ของสหรัฐอเมริกาที่มีการดำเนินธุรกิจกับธุรกิจด้วยกัน พบว่า การใช้กลยุทธ์การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

ประกอบด้วยไปด้วยความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีระดับของความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ต่ำจะส่งผลให้ระดับของความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่สูง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ โดยองค์กรที่มีความร่วมมือในโซ่อุปทานจะทำให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจในองค์กร และจะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่ดี ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถแสดงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามภาพที่ 2.4



ภาพประกอบที่ 2.6 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือ ความไว้วางใจในองค์กร

5.4 ความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความผูกพันต่อองค์กร

Lumpkin and Dess (1996) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานจากการร่วมในการทำงานเป็นทีมร่วมกันเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้มีความร่วมมือ และปฏิบัติหน้าที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติหน้าที่ที่ดีต่อกันเกิดจากความไว้วางใจในองค์กรส่งผลที่ดีต่อความตั้งใจมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพระยะยิ่งผ่านไปส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการสร้างพันธะที่ดีเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

McMullan (1996) ได้ศึกษากระบวนการจัดการโซ่อุปทานขององค์กรเพื่อเพิ่มขีดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ความร่วมมือในโซ่อุปทานมีอิทธิทางบวกความผูกพันต่อองค์กรพบว่า การประเมินผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์องค์กรต้องมีความสามารถในการด้านการวางแผนปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ และการควบคุมสินค้า และบริการ เกิดจากความไว้วางใจในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายเสมือนการดำเนินงานร่วมกันในโซ่อุปทาน

Angle and Perry (1998: 1-14) ได้ศึกษาองค์กรที่ทำผลการดำเนินงานที่ดีประสบความสำเร็จ มีความจำเป็นที่ต้องทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรที่ดี มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี และความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว พบว่า การปฏิบัติงานร่วมกันส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ และเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ โดยองค์กรที่มีความร่วมมือในโซ่อุปทานจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและจะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่ดี ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถแสดงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามภาพที่ 2.5



ภาพประกอบที่ 2.7 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความผูกพันต่อองค์กร

5.5 ความไว้วางใจในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Korsgaard, Brodt and Whitener (2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อความผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ และผลลัพธ์เป็นทางบวกของการดำเนินงานที่เป็นผลต่อสิ่งที่เพิ่มมากขึ้นของความไว้วางใจในองค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กรหรือพันธะต่อการปฏิบัติงาน

Gil-Saura, Frasset-Deltoro and Cervera-Taulet (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ความรู้ของความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างผู้ผลิตในประเทศสเปน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Wong et al. (2002: 508-598) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรที่มีต่อกิจการร่วมค้าเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเป็นบุคลากรที่ทำงาน ในบริษัทผลิตกระเป๋าและกระเป๋าใส่ธนบัตรของเขตทางตอนใต้ของประเทศจีน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Yeh (2005: 327 - 335) ได้ศึกษา ปัจจัยของผู้บริโภคที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ในประเทศไต้หวัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเป็นบุคลากรในบริษัทอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไต้หวัน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเป็นบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Mathebula (2004) ได้ศึกษาประสบการณ์ทำงานของบุคลากรจากความไว้วางใจในองค์กร เป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการบริหารองค์กรที่ส่งผลทำให้องค์กรมีขีดความสามารถที่สูงขึ้น ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเป็นบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในองค์กรจะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์แล้วก็ยังมีผลส่งอิทธิพลไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งอิทธิพลต่อไปผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ในที่สุด โดยจากผลการวิจัยและแนวคิดต่างๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ตามภาพที่ 2.6



ภาพประกอบที่ 2.8 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความไว้วางใจในองค์กร โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือ ความผูกพันต่อองค์กร

5.6 ตัวแปรส่งผ่านที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์ นาวิน (2552) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย โดยการเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ ภาควิสาหกิจ และภาคเอกชน ผลการวิจัย พบว่าความไว้วางใจนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการยึดถือคุณธรรม ความเมตตาากรุณา สมรรถนะความสามารถพยากรณ์ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ และความยุติธรรมในระบบ

Handfield and Bechtel (2004: 3-5) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรมาประยุกต์ใช้ในการจัดการโซ่อุปทาน โดยการมาจัดลำดับในการนำมาพัฒนาความไว้วางใจในองค์กร ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจที่เกิดจากการคาดหวังและความเข้าใจ (Cognitive Predictability) 2) ความไว้วางใจในการดำเนินงาน (Competence) 3) ความไว้วางใจในเกี่ยวกับการกระทำสิ่งที่ดีสำหรับเพื่อนร่วมงาน (Altruistic to Trust) 4) ความไว้วางใจในการอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีความปลอดภัย (Vulnerability to Trust) 5) ความไว้วางใจโดยที่เกิดจากความภักดีต่อองค์กร (Loyalty Base Trust) 6) ความไว้วางใจเกิดจากการประกอบด้วย ความไว้วางใจจากความคิด หรือเกิดจากความเชื่อถือที่ได้รับจากผลการดำเนินงานและความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจากความศรัทธา และการเข้าใจเพื่อนร่วมงาน (Affective or Altruistic Faith Trust) 7) ความไว้วางใจที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่อันตราย (Vulnerability) ความไว้วางใจที่เกิดจากการเชื่อใจ (Cognitive Based Trust) และความไว้วางใจที่เกิดมากจากอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Base Trust) และ 8) สถานประกอบการมีความไว้วางใจกับสถานประกอบการอื่นและเกิดความไว้วางใจต่อกัน (Nonpartisan Trust)

Bowersox et al (2007: 372-373) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรที่มาประยุกต์ใช้ในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยทำการระบุแนวคิดความไว้วางใจที่กล่าวมาประกอบด้วย 2 มิติหลัก คือ 1) ความไว้วางใจที่เกิดจากความเชื่อถือ (Reliability Base Trust) และ 2) ความไว้วางใจที่เกิดจากคุณลักษณะ (Character Base Trust)

Parasuranam, Zeithaml and Berry (1991) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจ เป็นความสามารถในการให้บริการตามที่ทำให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งไม่มีข้อแม้ในการให้บริการแต่ประการใดเป็นความไว้วางใจที่เกิดจากความเชื่อมั่นในมุมมองที่ดีกับผู้รับบริการ การเกิดความเชื่อใจในการติดต่อประสานงานจะมีความราบรื่นและประสบความสำเร็จ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความตั้งใจต่อกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นไปด้วยดี

Rauyruen and Miller (2007) ได้ศึกษาองค์ประกอบความไว้วางใจที่เกี่ยวกับสินค้าของอุตสาหกรรม พบว่า ความไว้วางใจด้านบุคคลเกิดจากความไว้วางใจเกี่ยวกับความรู้สึกรับรู้การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความไว้วางใจในองค์การเกี่ยวกับการดำเนินงานการเริ่มต้นการดำเนินงานที่ยั่งยืน (Desjardins and McCall, 2005: 238) ซึ่งความไว้วางใจในองค์การเป็นความต้องการในทางบวกต่อการดำเนินงานต่างๆ ประกอบด้วย การประสานงานในใช้คำพูด การกระทำ รวมถึงการตัดสินใจ และสอดคล้องกับ Robbin and McCall, 2005: 238) ได้ระบุความไว้วางใจในองค์การ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในทางบวกเป็นความไว้วางใจในองค์การที่มีผลร่วมกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ดังนั้น ความไว้วางใจมีผลต่อความเงื่อนไขของเวลาที่ต้องสะสมเวลาเพื่อให้เกิดความเชื่อใจ และ 2) โอกาส เป็นความไว้วางใจที่เกิดขึ้น โดยการยอมรับหรือความเต็มใจต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

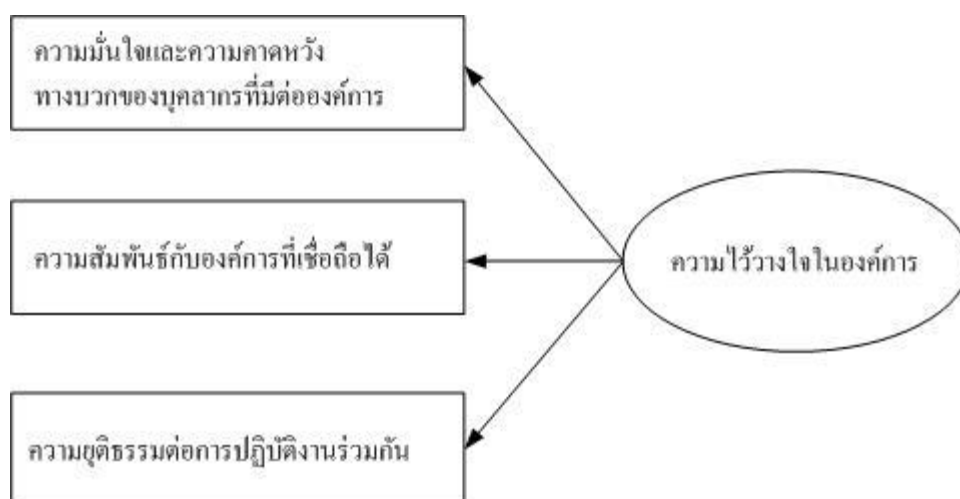
ความไว้วางใจสามารถให้ความหมายได้ 2 ด้าน คือ ด้านการยอมรับในองค์การและด้านการยอมรับในตัวบุคคล (Humphrey, 1992) โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพตลอดกระบวนการขององค์การ ดังนั้น ความไว้วางใจในองค์การ เป็นระดับความมั่นใจของบุคลากรในองค์การ (ExoCrew, 2005) หรือ ความสัมพันธ์กับองค์การที่เชื่อถือได้ และ Bowersox et al. (2007: 372-373) และ Handfield and Bechtel (2004: 3-5) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์การต้องครอบคลุมตัวแปรย่อย 2 มิติ ได้แก่ 1) ความมั่นใจ และความคาดหวังทางบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ และ 2) ความสัมพันธ์กับองค์การที่เชื่อถือ

Mishra. (1996) ได้ศึกษาองค์ประกอบความไว้วางใจของบุคลากร ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติความสามารถ (Competence Dimension) เป็นความสามารถพื้นฐานของความไว้วางใจ ประกอบกับความสามารถในการทำงานได้ดี และการตัดสินใจกับสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง 2) มิติความเปิดเผย (Openess Dimension) เกี่ยวกับบุคคลที่มีความรู้สึกรับรู้เชื่อมั่น และมีความไว้วางใจต่อกันด้วยความจริงใจ (Honesty) เป็นการเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จต่างๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้ง การวัดผลด้วยการทำงานที่มีความยุติธรรมทั้งเรื่องการดำเนินงานร่วมกัน 3) มิติความห่วงใย (Concern Dimension) โดยการไว้วางใจที่ไม่หาโอกาสฉกฉวยความสามารถ และประโยชน์ส่วนตัวที่ไม่เป็นธรรมของการร่วมงานซึ่งกันและกัน และยึดถือผลประโยชน์ร่วมกัน 4) มิติความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) เกี่ยวกับความคาดหวังให้การร่วมงานกันอย่างสม่ำเสมอ

Whitener, Brodt, Korsgaard and Wenner (1998: 513-530) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์การของผู้จัดการ โดยการพิจารณากรอบความสัมพันธ์และความเข้าใจของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความไว้วางใจในองค์การส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ความไว้วางใจในองค์การเป็นพื้นฐานของความร่วมมือระหว่างกัน

Dirks (1999: 445-455) ได้ศึกษาผลของความไว้วางใจในองค์การระหว่างบุคคลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ในการดำเนินงานของบุคลากรในระดับกลุ่ม โดยทำการทดลองกับนักศึกษา พบว่า ระดับความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ และความร่วมมือระหว่างกันมีอิทธิพลส่งผลที่ดีของความไว้วางใจเช่นกัน

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์การครอบคลุมตัวแปรย่อย 2 มิติ ได้แก่ 1) ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ 2) ความสัมพันธ์กับองค์การที่เชื่อถือได้ และ 3) ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน รายละเอียด ตามภาพที่ 2.7



ภาพประกอบที่ 2.9 องค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์การ

5.7 การวัดความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจเป็นกลไกทางจิตที่ช่วยลดความซับซ้อนและความไม่แน่ใจ ช่วยพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถึงแม้อยู่ในสถานการณ์ความเสี่ยง (Luhmann, 1988) และความไว้วางใจเป็นความต้องการพื้นฐานของบุคลากรขององค์กร (Desjardins and McCall, 2005) ความไว้วางใจเป็นการมุ่งหวังที่มีอิทธิพลทางบวกกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้น การประเมินโดยความไว้วางใจประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก (Robbin and Judge, 2007) ได้แก่ 1) การประเมินความคาดหวังทางบวก ซึ่งความไว้วางใจเกิดจากความผสมผสานกันระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตและประสบการณ์ ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการสร้างและสะสม และ 2) การประเมินโอกาส โดยการประเมินความเสี่ยง และความไม่มั่นใจที่เกิดขึ้น

อีกทั้ง การวัดความไว้วางใจเกิดขึ้นเพราะกลุ่มเข้าใจความต้องการของแต่ละคน ความเข้าใจซึ่งกันและกันนั้น พัฒนาขึ้นในการทำเพื่อผู้อื่น โดยการทำงานร่วมกันเป็นเวลานาน และมีประสบการณ์ร่วมกันก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างกัน ดังนั้น ความไว้วางใจในองค์กรจึงระบุความหมายเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านการยอมรับในองค์กร และ 2) ด้านการยอมรับในตัวบุคคลในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพรวมทั้งองค์กร จึงวัดระดับด้านการยอมรับในองค์กรอย่าง เดียว หรือความสัมพันธ์กับองค์กรที่เชื่อถือได้ (Humphrey, 1992; ExoCrew, 2005) อีกทั้ง การดำเนินงานร่วมกันสามารถวัดผล ด้วยการทำงานที่มีความยุติธรรม (Mishra, 1996) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรต้องครอบคลุมตัวแปรย่อย 3 มิติ คือ 1) ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากร และ 2) ความสัมพันธ์กับองค์กรที่เชื่อถือได้ และ 3) ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน

5.8 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวกับบุคลากรที่มีข้อพันชะกับองค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยความประสงค์ที่จะมีความสัมพันธ์กับองค์กร (Robbins and Coulter, 2005: 346; Kreitner and Kinicki, 2007: 188) รวมถึงบุคลากรได้อุทิศตัวเพื่อองค์กรทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จและการอุทิศตัวในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้คุณภาพของผลงานสูงขึ้น และการแก้ไขปัญหาทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อใจ (Vilares and Coelho, 2003: 1707) และ Goulet and Frank (2002: 201-210) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรนั้นเป็นความผูกพันที่ลึกซึ้งซึ่งเป็นที่สนคติของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องระหว่างบุคลากรและองค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสถานะที่เกี่ยวกับจิตใจ ความนึกคิดในการตัดสินใจและการแสดงพฤติกรรมออกมาที่มีผลต่อองค์กรทำให้เกิดผลที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่กรณีที่มีทิศทางเป็นบวกของแต่ละบุคคล

Mayer, Allen and Sulsky (1999) ได้ระบุว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลที่ดี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรัก (Affective Commitment)

เป็นความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรต่างๆ โดยความผูกพันต่อองค์กรสามารถพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2) ความผูกพันกับองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคลากรว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมีมากขึ้นเมื่อบุคลากรเข้าใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการเป็นแบบอย่าง (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีความต้องการปฏิบัติหน้าที่กับในองค์กร โดยมีพันธะต่อความรับผิดชอบต่อการทำหน้าที่สมบูรณ์ กรณีตรงกันข้ามเกิดความรู้สึกไม่ถูกต้องและไม่สบายใจต่อการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กรแต่ละอย่างทำให้บุคลากรอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลต่างๆ กัน (Rego and Cunha, 2008: 53-57) โดยบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรด้านความรักบุคลากรผูกพันกับองค์กรทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น และบุคลากรความผูกพันกับองค์กรด้านความต่อเนื่อง บุคลากรมีความรู้สึกต้องการรักษางานของตนเองไว้ ในขณะที่บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรด้านการเป็นแบบอย่าง บุคลากรรู้สึกมีพันธะกับองค์กร ดังนั้น เมื่อองค์กรต้องการบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น องค์กรต้องพัฒนาให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรด้านความรัก และด้านการเป็นแบบอย่างพร้อมทั้งชัดเจน ไม่ให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรด้านความต่อเนื่อง สรุปได้ว่าบุคลากรที่ทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปมีความผูกพันกับองค์กรด้านความรักและด้านการเป็นแบบอย่าง (Jurkiewicz and Giacalone, 2004: 129-142)

อีกทั้ง Poter et al. (1974) ได้ศึกษาความผูกพันองค์กร ฟังพอใจในงานที่มีต่อมูลค่าของการซื้อขายในกลุ่มนักจิตเวช ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออก ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่น และการดำเนินการเป้าหมายร่วมกันตามค่านิยมองค์กร ความเชื่อของสมาชิก ซึ่งพร้อมในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และมีความศรัทธาต่อองค์กร โดยสมาชิกมีความผูกพันองค์กรมากจะสามารถทำให้ประโยชน์ที่สูงขึ้นกับองค์กร และมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรระดับสูงขึ้นไป 2) มีความพยายามในการทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ สมาชิกพร้อมที่จะแก้ปัญหาโดยการใช้สติปัญญาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาจจะไม่ได้ออกผลตอบแทนด้วยก็ตาม เป็นการเสียสละต่อตนเอง และ 3) มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และไม่ปรารถนาที่จะลาออกจากองค์กร รวมถึงมีความภูมิใจต่อองค์กรในการดำเนินงานและยังให้แนวคิดของความผูกพันองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกขององค์กร ได้แก่ 1) สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร 2) สมาชิกมีความร่วมมือต่อการปฏิบัติงานกับองค์กร และ 3) สมาชิกมีความปรารถนาปฏิบัติงานกับองค์กรและ Allen (1990) ยังได้ศึกษาการวัดสิ่งที่เกิดขึ้นจากความผูกพันองค์กรในด้านทัศนคติเป็นการวัดสภาวะจิตใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ผลการวิจัย พบว่าความผูกพันสามารถวัดได้ 3 ด้าน ซึ่งเป็นแนวทางในการการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกได้ 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านด้านการคงอยู่ และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เป็นลักษณะในการวัดระดับจิตใจ อธิบายถึง

ความสัมพันธ์ของบุคลากรต่อองค์การเป็นปัจจัยที่สามารถตัดสินใจในการดำรงเป็นสมาชิกหรือไม่เป็นสมาชิกขององค์การ มีรายละเอียด ดังนี้

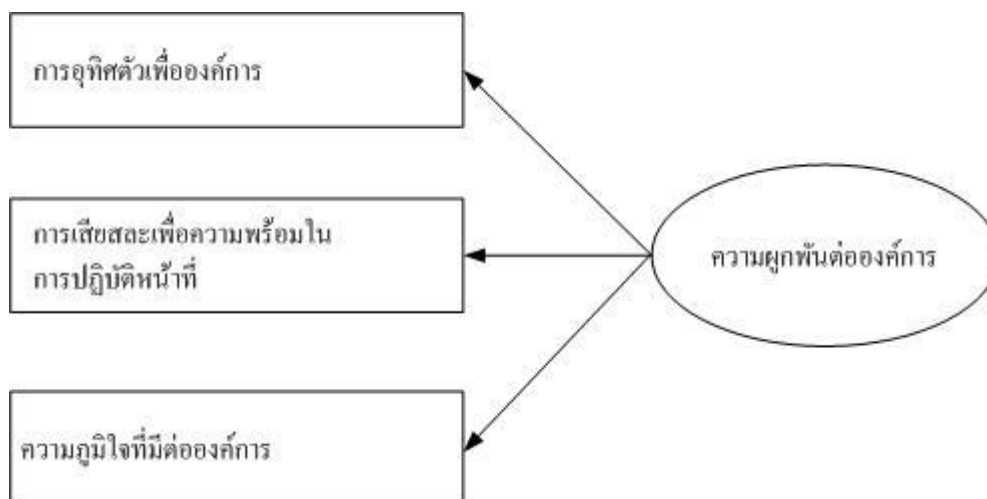
(1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เป็นความผูกพันต่อองค์การที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของการเป็นสมาชิกในส่วนหนึ่งที่ดีขององค์การ โดยมีความทุ่มเทที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ และในการดำเนินงานที่ดี

(2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ เป็นการความผูกพันที่อยู่ในปัจจัยของผลตอบแทนที่ได้รับส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมในการดำเนินงาน โดยบุคลากรมีความผูกพันดังกล่าวจะเป็นการแสดงออกพฤติกรรมในการคงอยู่ตามพฤติกรรมที่แสดงออกสม่ำเสมอ

(3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เป็นความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมเกิดจากสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากผลที่ได้รับจากองค์การ และแสดงออกในลักษณะความภักดีในการอุทิศตัวให้ในการดำเนินงานเพื่อองค์การ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การครอบคลุมตัวแปรย่อย 2 มิติ ได้แก่

1) การอุทิศตัวเพื่อองค์การ และ 2) การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่งานมีประสิทธิภาพ และ 3) ความภูมิใจที่มีต่อองค์การ ตามภาพที่ 2.8



ภาพประกอบที่ 2.10 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

5.9 การวัดความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1971: 143-150) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรที่สร้างขึ้นใช้กับกลุ่มตัวอย่างนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกร โดยได้ระบุคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวกับทัศนคติรวมถึงการหล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียวกันในการดำเนินงาน ทุ่มเท เสียสละ และมีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ

Buchanan (1974: 533-546) ได้ศึกษาการวัดความผูกพันต่อองค์กรกับบุคลากรภาคธุรกิจและบริการ โดยทำการวัดในการยอมรับเป้าหมายขององค์กร เกี่ยวกับการยอมรับเป้าหมาย และทัศนคติของตนเองที่มีต่อองค์กร 2) การทุ่มเทเสียสละต่อการดำเนินงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมั่งคั่ง และใส่ใจต่อความรับผิดชอบ และ 3) ความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร โดยการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Thomton (1970: 417-426) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยทำการวัดในเชิงทัศนคติ ประกอบด้วย 1) การยอมรับในตัวและยอมรับเป้าหมายขององค์กร 2) การตั้งใจ เสียสละทุ่มเทในการปฏิบัติงานและ 3) ความซื่อสัตย์ ความภักดีต่อองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานในองค์กร

อีกทั้ง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคลากรอุทิศตัวที่จะช่วยองค์กรทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วัดได้จากตัวแปรย่อย 3 ตัวแปร คือ 1) การอุทิศตัวเพื่อองค์กร และ 2) การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และ 3) ความภูมิใจที่มีต่อองค์กร โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามของ Poter et al. (1974) และ Kalbers and Cenker (2007)

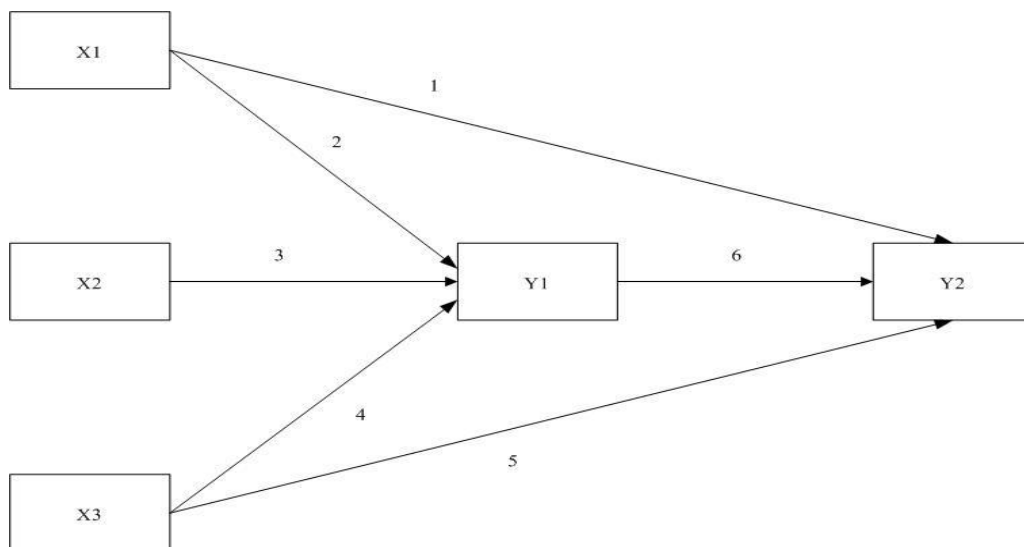
ตอนที่ 6 โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง และการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ

6.1 โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

กระบวนการวิจัยเริ่มจากปัญหาของการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยจะทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่จะศึกษาด้วยเครื่องมือที่มีคุณภาพและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อคำนวณหาค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำการเลือกสถิติในการนำมาวิเคราะห์ที่เหมาะสมต่อการอนุมานค่าสถิติไปยังพารามิเตอร์ของประชากรที่ในการวิจัย (สุภมาส อังสุโชติและคณะ, 2554) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาหรือบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเบ้ และความโด่ง

เพื่อการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (Multivariate Analysis of Variance: MANOVA) เพื่อหาความสัมพันธ์ การพยากรณ์และอิทธิพลเชิงสาเหตุ ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson' Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์

ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) ซึ่งในการวิเคราะห์ยังแยกการวิเคราะห์เป็นส่วนๆ รายละเอียดตามภาพที่ 2.9



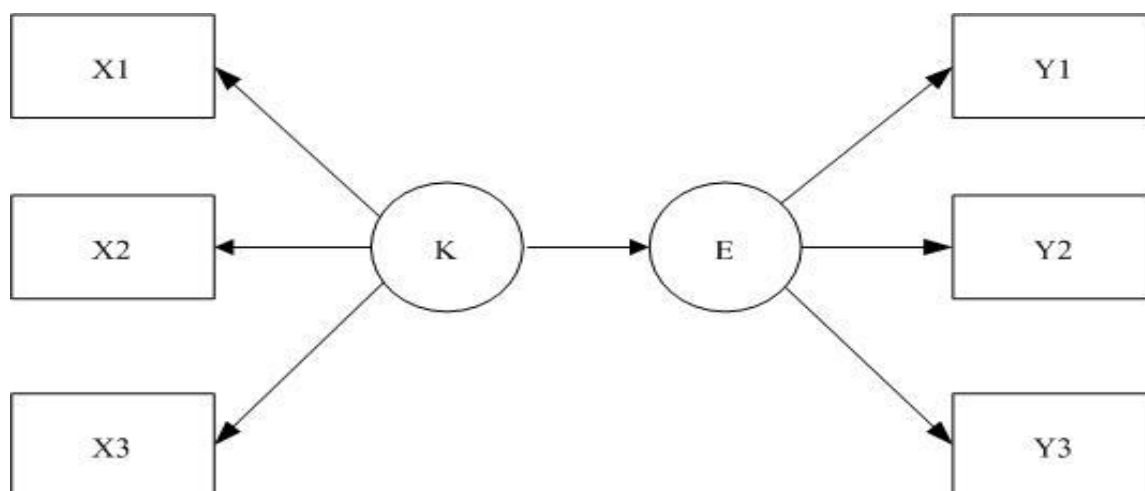
ภาพประกอบที่ 2.11 การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path analysis)

ที่มา: สุกมาศ อังคุโชติและคณะ (2554)

จากภาพที่ 2.9 สามารถสรุปได้ว่าสามารถแบ่งการวิเคราะห์ โดยกำหนดสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ประกอบด้วย

- (1) สมมติฐาน 1 ตัวแปร X1 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y2
- (2) สมมติฐาน 2 ตัวแปร X1 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y1
- (3) สมมติฐาน 3 ตัวแปร X2 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y1
- (4) สมมติฐาน 4 ตัวแปร X3 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y1
- (5) สมมติฐาน 5 ตัวแปร X3 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y2
- (6) สมมติฐาน 6 ตัวแปร Y1 มีความสัมพันธ์กับตัวแปร Y2

การตั้งสมมติฐานแยกกันในลักษณะนี้ ทำให้โมเดลการวิเคราะห์กับ โมเดลการวิจัยไม่เป็นโมเดลเดียวกันซึ่งในกรณีที่ตัวแปรในโมเดลการวิจัยเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง เป็นเส้นทาง การวัดที่เรียก ตัวแปรคุณลักษณะหรือตัวแปรแฝง (Latent variables) ตามภาพที่ 2.10



ภาพประกอบที่ 2.12 โมเดลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายระหว่าง K กับ E

ที่มา สุภมาส อังศุโชติและคณะ (2554)

จากภาพที่ 2.12 สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปร K เป็นตัวแปรแฝงที่วัดได้ด้วยตัวแปร X1, X2 และ X3 ที่เรียกทางการวัด ตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) ตัวแปร E เป็นตัวแปรแฝงที่วัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้ Y1, Y2 และ Y3 ที่เรียกทางการวัด ตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) ตามการวิเคราะห์แบบเดิม และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝง K และ E ก่อน จากนั้นทำการสร้างคะแนนองค์ประกอบของตัวแปรแฝง K และ E เพื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และอาจจะพบปัญหาตัวแปร X1, X2 และ X3 หรือตัวแปร Y1, Y2 และ Y3 ไม่รวมเป็นองค์ประกอบเดียวกันซึ่งปัญหาที่กล่าวมา Joreskog and Sorbom (1989) Keesling (1972) และ Wiley (1973)(อ้างใน สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554) จึงได้บูรณาการ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยสังเคราะห์เป็นสถิติวิเคราะห์ตัวใหม่ ซึ่งเรียกว่าโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ที่มีความเหมาะสม ดังนี้

(1) โมเดลการวิเคราะห์เป็นโมเดลเดียวกับโมเดลการวิจัยตามภาพที่ X และ X สามารถวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่าด้วยการวิเคราะห์เพียงครั้งเดียวทำให้โมเดลการวิเคราะห์คือโมเดลการวิจัย

(2) โมเดลการวิเคราะห์มีตัวแปรแฝงและเทอมการคลาดเคลื่อน ตามภาพที่ 2.10 สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งโมเดลพร้อมกันและยังสามารถกำหนดให้การวัดตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ X1, X2, X3, Y1, Y2 และ Y3 มีความคลาดเคลื่อนได้เป็นการผ่อนคลายเป็นข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจแบบเดิม

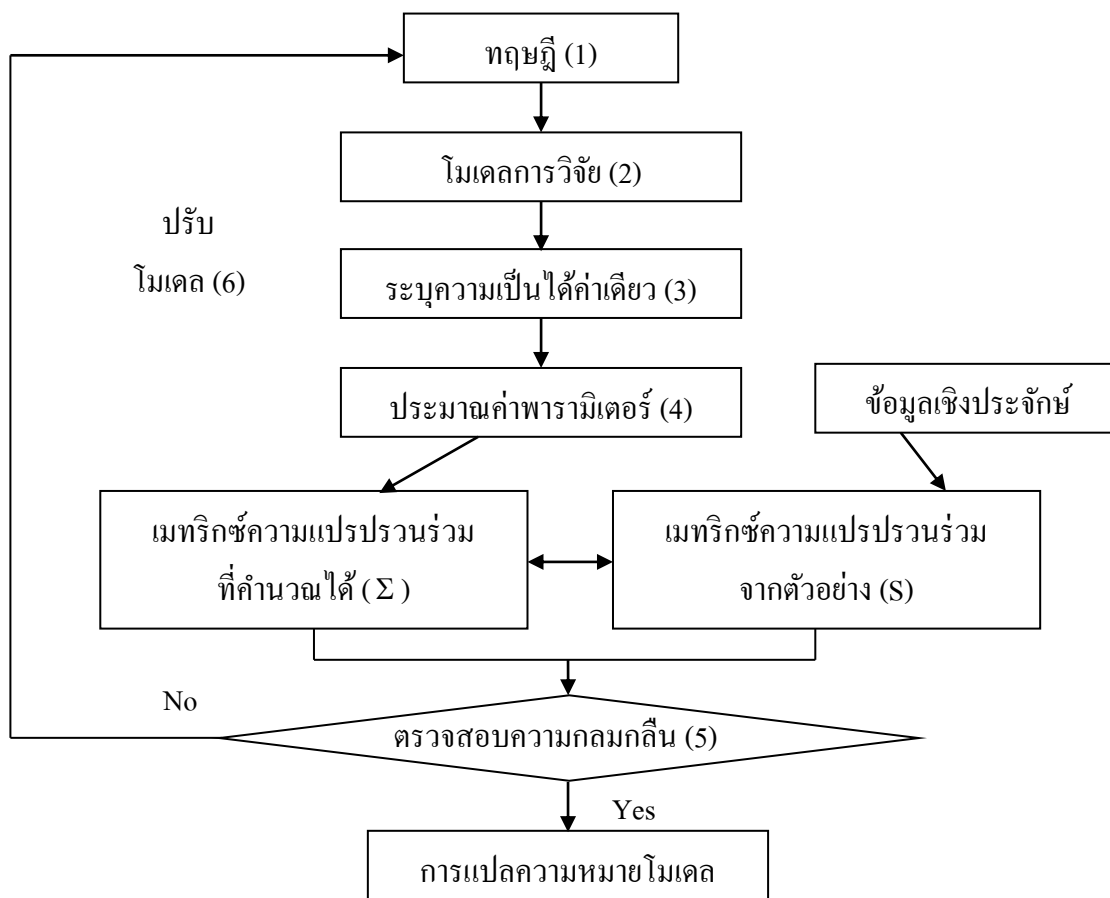
(3) ทอมความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้เป็นการผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์แบบเดิมอีกประการ

(4) การทดสอบความตรงของโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

(5) การทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลเมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนแปลงไปได้

โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้การรวบรวมข้อมูลทางสถิติกับข้อตกลงเบื้องต้นของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งโมเดลสมการเชิงโครงสร้างจะใช้วิเคราะห์เพื่อยืนยันโมเดลมากกว่าการใช้เพื่อสำรวจหรือระบุโมเดลที่เหมาะสมสำหรับทดสอบทฤษฎีมากกว่าสร้างทฤษฎี ทำให้โมเดลสมการเชิงโครงสร้างจึงไม่ได้ใช้เพื่อสร้างทฤษฎีใหม่โดยปราศจากทฤษฎีพื้นฐาน โดยมีจุดแข็ง คือ สามารถสร้างตัวแปรแฝง ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง โดยการประมาณค่าจากโมเดลด้วยตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวแปรที่วัดค่าได้ และยังสามารถทราบค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ที่วัดตัวแปรแฝงในโมเดลด้วยอีกทั้งยังสามารถประมาณค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงด้วย (สุภมาศ อังสุโชติและคณะ, 2554) ทั้งนี้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างสามารถใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ที่เรียกว่า โปรแกรมลิสเรล (LISREL: Linear Structure Relationship) พัฒนารุ่นเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง และปัจจุบันมีการใช้โปรแกรมอื่นที่ใช้วิเคราะห์ได้อีก เช่น โปรแกรม EQS (Structural Equation Modeling Software: EQS) โปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structures) เป็นต้น

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้างสามารถนำเสนอได้ตามภาพที่ 2.13



ภาพประกอบที่ 2.13 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง
 ทีมา สุภมาส อังศุโชติและคณะ (2554)

ขั้นที่ 1 การศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนช่วยให้ทราบว่าควรเลือกตัวแปรใดให้เข้ามาอยู่ในโมเดล และทำให้ทราบว่าตัวแปรที่เลือกมานั้นควรสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรเหล่านั้นอย่างไร

ขั้นที่ 2 การพัฒนาโมเดลการวิจัย ซึ่งเมื่อศึกษาทฤษฎีแล้วจะสามารถนำตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย และกำหนดให้เป็น โมเดลการวิจัย

ขั้นที่ 3 การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) เป็นการศึกษาลักษณะการกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่ยังไม่ทราบค่าใน โมเดลการวิจัยว่าเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์หรือไม่

ขั้นที่ 4 การประมาณค่าพารามิเตอร์ ซึ่งโปรแกรมจะทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่าในโมเดลแล้วนำค่าพารามิเตอร์เหล่านั้นคำนวณกลับเป็นค่าความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล แล้วแสดงในรูปของเมทริกซ์ที่เรียกว่า เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดล

ขั้นที่ 5 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยโปรแกรมจะนำเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดลลบจากเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลดิบ โปรแกรมจะใช้สถิติทดสอบ χ^2 -test ตรวจสอบว่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดลต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลดิบหรือไม่ซึ่งค่า χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจะแสดงว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกลมกลืนกัน นอกจากนั้นยังมีดัชนีที่แสดงความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลอีกหลายค่าซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดต่อไป

ขั้นที่ 6 การปรับโมเดล ถ้าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน ผู้วิจัยจะต้องปรับโมเดล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ใหม่จนกว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน

อย่างไรก็ตาม ในการตรวจสอบความตรงของโมเดลในการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง โปรแกรมลิสเรลจะประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วรายงานค่าดัชนีต่างๆ ในรายงานผลการวิเคราะห์ โดยค่าดัชนีเหล่านี้จะแสดงว่าโดยภาพรวมแล้วโมเดลสมการเชิงโครงสร้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด ซึ่งดัชนีที่ใช้บอกความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลนั้นมีอยู่หลายดัชนี แต่ไม่มีตัวใดตัวหนึ่งที่ดีกว่าตัวอื่นๆ เนื่องจากดัชนีแต่ละตัวมีความเหมาะสมกับแต่ละกรณีไป เช่น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการประมาณค่าความซับซ้อนของโมเดล เป็นต้น ซึ่งดัชนีเหล่านี้ประกอบด้วย

(1) ค่าไคว-สแควร์ (Chi-Square : χ^2) เป็นดัชนีที่ใช้อย่างแพร่หลายในการตรวจสอบความ-สอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานในการทดสอบ คือ $H_0: S = \Sigma$ เมื่อ S แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลเชิงประจักษ์ และ Σ แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ที่ประมาณมาจากโมเดล ถ้าค่าไคว-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่า โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกลมกลืนกันการใช้ไคว-สแควร์เป็นค่าสถิติทดสอบวัดความสอดคล้องกลมกลืนจะมีข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ 1) ตัวแปรสังเกตได้ภายนอกต้องมีการแจกแจงเป็น โค้งปกติ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลต้องใช้เมทริกซ์ความแปรปรวนความแปรปรวนร่วม 3) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง และ 4) ฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์จริงตามสมมติฐานที่ใช้ทดสอบไคว-สแควร์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

(2) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ใช้ทดสอบสมมติฐาน $H_0: S = \Sigma$ โดยนำค่าองศาความเป็นอิสระมาปรับแก้ โดย Diamantopoulos and Sigauw (2000) ได้เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมาก ควรจะมีค่าเข้าใกล้ศูนย์หรือน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหากมีค่าระหว่าง 0.05-0.08 แสดงว่าโมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้ามีค่าระหว่าง 0.08-0.10 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล

เชิงประจักษ์เล็กน้อย และค่าที่มากกว่า 0.10 แสดงว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่นิยมใช้ มีอยู่ 3 ดัชนี ได้แก่

(3.1) Goodness of Fit (GFI) แสดงถึงปริมาณความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล

(3.2) Adjusted Goodness of Fit (AGFI) แสดงถึงปริมาณ ความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลที่ปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ

(3.3) Parsimony Goodness of Fit (PGFI) แสดงถึงปริมาณ ความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลที่ปรับแก้ด้วยความซับซ้อนของโมเดล

โดยทั่วไปค่า GFI และ AGFI จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ส่วนค่า PGFI ควรมีค่าต่ำ คือมีค่าน้อยกว่า 0.05 ลงไป

6.2 การวิเคราะห์อทธิพลเชิงสาเหตุ

การวิเคราะห์อทธิพลเชิงสาเหตุเป็นเทคนิควิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือตัวแปรทำนายที่มีต่อตัวแปรตาม ทั้งอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ทั้งนี้เทคนิคการวิเคราะห์อทธิพลเชิงสาเหตุเป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อการตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรหนึ่งต่ออีกตัวแปรหนึ่งตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาหรือกำหนดขึ้นจากสมมติฐานหรือแนวคิด ทฤษฎีหรือการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยในการวิเคราะห์อทธิพลเชิงสาเหตุนั้น ผู้วิจัยสามารถประมาณค่าอิทธิพลทางตรงได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ในสมการถดถอยตามสมการ โครงสร้างของโมเดล แล้วนำค่าอิทธิพลทางตรงนั้นมาประมาณค่าอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งค่าสหสัมพันธ์จึงสามารถประมาณค่าจากผลบวกของอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ดังสมการ $r = DE + IE$

อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์อทธิพลเชิงสาเหตุต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

(1) ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์อทธิพลเชิงสาเหตุโดยทั่วไป

(1.1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงมีสมบัติการบวก และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

(1.2) ความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร

(1.3) ความสัมพันธ์ของตัวแปรในโมเดลเป็นความสัมพันธ์ทางเดียวไม่ย้อนกลับ

(1.4) ตัวแปรวัดได้ในมาตราอันตรภาคขึ้นไป

(1.5) ตัวแปรวัดได้โดยไม่มีความคลาดเคลื่อน

(2) ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุโดยโมเดลสมการ
โครงสร้าง

- (2.1) นำความคลาดเคลื่อนของการวัดมาวิเคราะห์ร่วม
- (2.2) วิธีการตรวจสอบสมเหตุสมผล
- (2.3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวในครั้งเดียว
- (2.4) มีความสัมพันธ์ย้อนกลับได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุมี 2 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์แบบดั้งเดิม และการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ซึ่งการวิเคราะห์แบบดั้งเดิม จะทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและตรวจสอบความตรงของโมเดลด้วยสถิติ χ^2 ซึ่งการวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญคือ การมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรวัดได้โดยตรงและไม่มีความคลาดเคลื่อน ซึ่งข้อตกลงข้อนี้ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการวัด อีกทั้งวิธีนี้ยังไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบสองทางได้ ส่วนการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้างจะผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์แบบดั้งเดิม เพราะได้นำวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือโมเดลการวัดเข้ามาจัดการเกี่ยวกับการวัดตัวแปรทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งตัวแปรสังเกตได้โดยตรงและตัวแปรแฝง ซึ่งการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุด้วยตัวแปรแฝงนั้นมีประโยชน์มาก เพราะเป็นการบูรณาการหลักการวิจัยหลักการวิเคราะห์ข้อมูล และหลักการวัดเข้าด้วยกันได้อย่างกลมกลืน โดยไม่ต้องแยกวิเคราะห์เหมือนกับการวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบดั้งเดิม (สุภมาส อังสุโชติและคณะ, 2554)

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้มี 5 เรื่อง โดยแต่ละเรื่องมีวิธีการดำเนินการวิจัยที่แตกต่างกัน ดังนี้

เรื่องที่ 1 งานวิจัย Spekman et al. (1998) ทำวิจัยเรื่อง An empirical investigation into supply chain management, A perspective on partnerships กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนจำหน่ายและผู้บริโภค จำนวน 132 คน พบว่า โดยรวมประโยชน์ระดับบุคคล และระดับกลุ่มส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งบุคลากรเองมีความต้องการได้รับประโยชน์จากความร่วมมือในโซ่อุปทานตามเป้าหมายของการองค์กร และการมีเป้าหมายร่วมกันใน โซ่อุปทานส่งผลอิทธิพลที่ดีให้กับผู้รับบริการหรือผู้บริโภคคนสุดท้ายในการจัดการการดำเนินงานร่วมกันทั้งการแบ่งปันทรัพยากรส่งผลให้ผลการดำเนินการขององค์กรมีประสิทธิภาพ

เรื่องที่ 2 งานวิจัยของ Antoncic and Hisrich (2001) ทำวิจัยเรื่อง Entrepreneurship Construct Refinement and Cross Cultural Validation กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา สถานประกอบการในสหรัฐอเมริกาและประเทศสโลวาเนียทุกอุตสาหกรรม และอุตสาหกรรมบริการ และอุตสาหกรรมขนส่ง จำนวน 477 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็น แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางอีเมล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้ LISREL ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ การสนับสนุนจากภายในองค์กรของบุคลากรผลการดำเนินการขององค์กร

เรื่องที่ 3 งานวิจัย Srimatupang and Sridharan (2005) ทำวิจัยเรื่อง Supply Chain Agility, Collaboration, and Performance: How do they Relate? กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา สถานประกอบการธุรกิจบริการ จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็น แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางอีเมล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้ LISREL พบว่า การดำเนินงานร่วมกันต้องอาศัยความไว้วางใจในองค์กรร่วมกัน (Trust) ซึ่งเกิดจากความเต็มใจและความพร้อมที่จะแลกเปลี่ยน หรือการแบ่งปันข้อมูล ยังรวมถึงความเสี่ยงและผลประโยชน์จากการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทานของธุรกิจบริการ ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานในการบริหารและปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดการดำเนินงานที่มีความผูกพันในองค์กรร่วมกัน (Commitment) เพื่อการตอบสนองต่อผู้บริโภคคนสุดท้ายถือว่าเป็นผู้ใช้บริการ

เรื่องที่ 4 งานวิจัยของ Yeh (2005) ทำวิจัยเรื่อง Identification of Factors Affecting Continuity of Cooperative Electronic Supply Chain Relationships: Empirical Case of the Taiwanese Motor Industry กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ทำงานในบริษัทอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศไต้หวัน จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางอีเมล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

โดยใช้ LISREL ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ คือ ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกกับความผูกพันกับองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานในกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องที่ 5 Lai (2008). ทำวิจัยเรื่อง The relationship between mental health literacy, personal contacts and personal stigma against depression กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริโภคในประเทศแคนาดา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ ผู้วิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้ LISREL พบว่าการร่วมในการทำงานเป็นทีมตลอดการดำเนินงานเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้มีความร่วมมือการส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้มีความร่วมมือ และปฏิบัติหน้าที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจในองค์กรส่งผลที่ดีต่อความตั้งใจมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งมากส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการสร้างพันธะที่ดีเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยตรง