

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลนำเสนอสาระในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามวิจัย โดยแยกนำเสนอเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่บริหารงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสมเหตุตามสมมติฐาน และ ตอนที่ 5 ประมวลสาระ สรุปแนวทางการไปปรับใช้ในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในตอนนี ผู้วิจัยได้แยกนำเสนอไว้เป็น 2 ตอน ย่อย คือ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และ 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย การนำเสนอมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี ผู้วิจัยนำเสนอผลจากการแจกแจงความถี่ของตัวแปรภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ดังนี้ คือ การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างตัวแปรภูมิหลัง พบว่า ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่บริหารงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 86.00 มีอายุ 36-45 ปี รองลงมา ร้อยละ 7.80 มีอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 5.40 มีอายุ 46-55 ปี และ ร้อยละ .80 มีอายุ 56 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ร้อยละ 75.75 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 24.25 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาโท ในขณะที่ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่บริหารงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 56.50 มีเวลาระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 35.50 มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี ร้อยละ 4.70 มีระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป และร้อยละ 3.30 มีระยะเวลาในการทำงาน 0-5 ปี ตามลำดับ รายละเอียดของผลวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตัวแปรข้อมูลเบื้องต้น (N=400)

ตัวแปรเบื้องต้น	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	322	80.50
	1.2 หญิง	78	19.50
	รวม	400	100.00
2. อายุ	2.1 อายุ 26-35 ปี	31	7.80
	2.2 อายุ 36-45 ปี	344	86.00
	2.3 อายุ 46-55 ปี	22	5.50
	2.4 อายุ 56 ปีขึ้นไป	3	.80
	รวม	400	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด	3.1ปริญญาตรี	303	75.80
	3.2ปริญญาโท	97	24.20
	3.3ปริญญาเอก	-	-
	รวม	400	100.00
4. ระยะเวลาในการทำงาน	4.1 ระยะเวลา 0-5 ปี	13	3.30
	4.2 ระยะเวลา 6-10 ปี	226	56.50
	4.3 ระยะเวลา 11-15 ปี	142	35.50
	4.4 ระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป	19	4.70
	รวม	400	100.00

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้การดำเนินงานร่วมมือ (SCC1) ตัวแปรสังเกตได้การลงทุนเฉพาะทาง (SCC2) ตัวแปรสังเกตได้การจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (SCC4) ตัวแปรสังเกตได้การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (SCC5) และ ตัวแปรสังเกตได้การตัดสินใจร่วมกัน (SCC6) ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยมาก (3.794 – 4.451) ส่วนตัวแปรสังเกตได้การสื่อสารร่วมกัน (SCC3) มีค่าเฉลี่ยสูง (4.716) และตัวแปรทุกตัวมีการกระจายตัวน้อย 2) ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความไว้วางใจในองค์กร (TRU) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคลากร (TRU1) ตัวแปรสังเกตได้ความสัมพันธ์กับองค์กรที่เชื่อถือได้ (TRU2) และ ตัวแปรสังเกตได้ความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน (TRU3) ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยมาก (3.834 – 4.492) และตัวแปรทุกตัวมีการกระจายตัวน้อย 3) ตัวแปร

สังเกตได้ของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร (COM) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้การอุทิศตัว เพื่อองค์กร (COM1) ตัวแปรสังเกตได้การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ (COM2) ตัวแปรสังเกตได้ภูมิปัญญาที่มีต่อองค์กร (COM3) ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยมาก (3.903 – 4.242) และตัวแปรทุกตัวมีการกระจายตัวน้อย ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้การสร้างลูกค้ารายใหม่ และการมีความสัมพันธ์ที่ดี (LP1) ตัวแปรสังเกตได้การจัดการผลการดำเนินงานด้านการบริการ (LP2) ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าเฉลี่ยมาก (4.348 – 4.464) ส่วนตัวแปรสังเกตได้การลดต้นทุนของทางด้านโลจิสติกส์ (LP3) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.610) และตัวแปรทุกตัวมีการกระจายตัวน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ รวม 15 ตัวแปร ที่ใช้วัดตัวแปรแฝง 4 ตัว ได้แก่ ตัวแปรความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COM) ตัวแปรผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัว สถิติเบื้องต้นที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่า Kolmogorov-Smirnov เพื่อตรวจสอบว่า ตัวแปร มีลักษณะการแจกแจงแตกต่างจากโค้งปกติมากเพียงใด

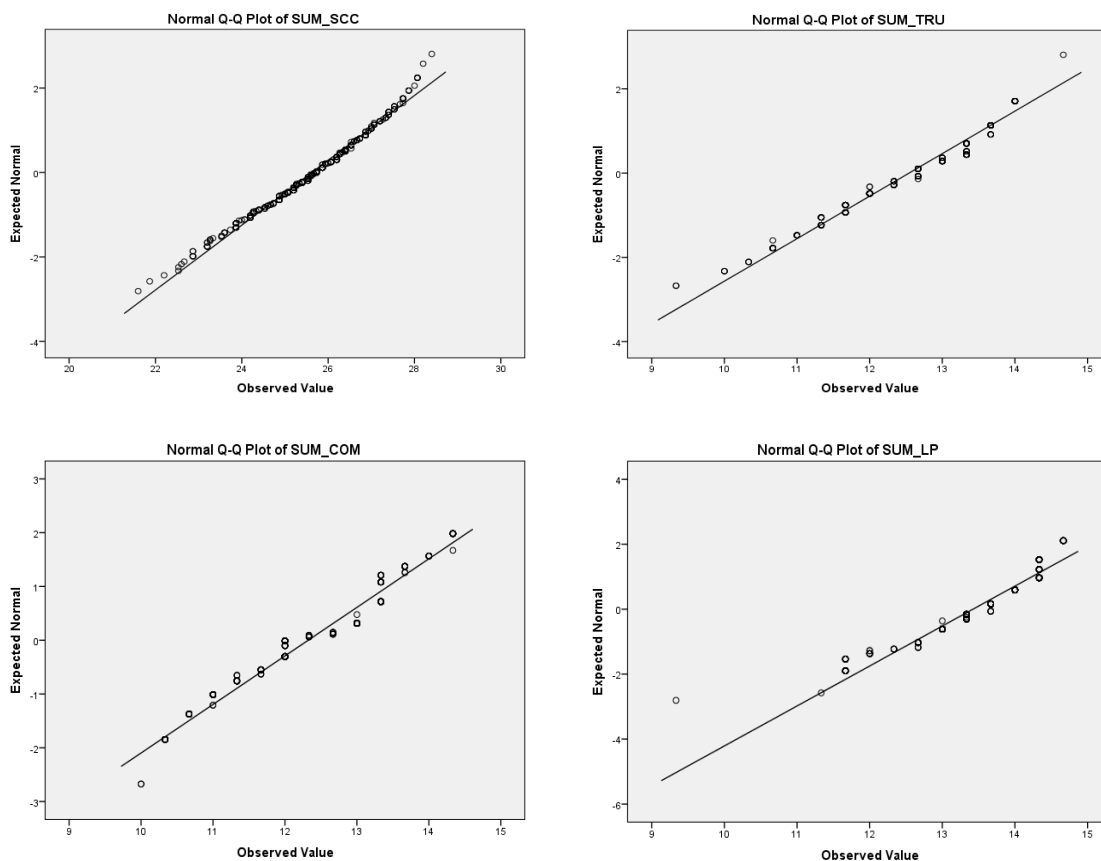
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	Mean	S.D.	Min	Max	C.V.	Skewness	Kurtosis	Kolmogorov-Smirnov	Sig.
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC)									
SCC1	3.794	.486	3.200	4.400	.237	-.095	-1.661	.222	.000
SCC2	4.418	.401	3.670	5.000	.161	-.900	-.806	.417	.000
SCC3	4.717	.205	4.000	5.000	.42	-1.074	3.710	.359	.000
SCC4	4.452	.432	3.000	5.000	.187	-1.014	.656	.255	.000
SCC5	4.091	.506	3.000	5.000	.256	-.503	-.813	.267	.000
SCC6	4.152	.504	2.670	5.000	.254	-.544	-.370	.236	.000
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความไว้วางใจในองค์กร (TRU)									
TRU1	3.834	.570	2.670	5.000	.325	-.357	-.067	.187	.000
TRU2	4.492	.407	3.000	5.000	.165	-1.195	1.329	.287	.000
TRU3	4.217	.634	2.670	5.000	.402	-.536	-.864	.219	.000

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	S.D.	Min	Max	C.V.	Skewness	Kurtosis	Kolmogorov-Smirnov	Sig.
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC)									
SCC1	3.794	.486	3.200	4.400	.237	-.095	-1.661	.222	.000
SCC2	4.418	.401	3.670	5.000	.161	-.900	-.806	.417	.000
SCC3	4.717	.205	4.000	5.000	.42	-1.074	3.710	.359	.000
SCC4	4.452	.432	3.000	5.000	.187	-1.014	.656	.255	.000
SCC5	4.091	.506	3.000	5.000	.256	-.503	-.813	.267	.000
SCC6	4.152	.504	2.670	5.000	.254	-.544	-.370	.236	.000
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความไว้วางใจในองค์กร (TRU)									
TRU1	3.834	.570	2.670	5.000	.325	-.357	-.067	.187	.000
TRU2	4.492	.407	3.000	5.000	.165	-1.195	1.329	.287	.000
TRU3	4.217	.634	2.670	5.000	.402	-.536	-.864	.219	.000
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร (COM)									
COM1	4.179	.400	3.330	5.000	.160	.135	-.934	.188	.000
COM2	4.242	.715	2.330	5.000	.512	-.996	.047	.196	.000
COM3	3.903	.621	2.330	5.000	.386	-.608	-.226	.165	.000
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP)									
LP1	4.464	.393	2.670	5.000	.155	-1.048	.920	.349	.000
LP2	4.348	.431	3.330	5.000	.186	-.322	-1.023	.215	.000
LP3	4.610	.353	3.000	5.000	.125	-1.774	4.984	.314	.000

หมายเหตุ : Std. Error of Skewness = .122; Std. Error of Kurtosis = .243



ภาพประกอบที่ 4.1 แผนภูมิ Normal Q-Q Plot ของตัวแปร SCC, TRU, COM และ LP

นอกจากนี้ผู้วิจัยตรวจสอบว่าค่าสุดโต่งของตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร โดยใช้การสร้างแผนภาพกล่องพลอต (box plot) และตรวจสอบค่าไถ่ที่มีช่วงคะแนนของตัวแปรแต่ละกลุ่มมากกว่า 95 เปอร์เซนต์ แผนภาพกระจายใช้ Scatter Diagram ไม่พบค่าสุดโต่งในตัวแปรแต่อย่างใด

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่บริหารงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

เพื่อให้เห็นถึงลักษณะของการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัว โดยมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว และตัวแปรตามที่มีค่าต่อเนื่อง 2 ตัวขึ้นไป ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างชัดเจนขึ้น ผลการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) ตามภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการทำงาน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนามทางเดียว (One Way MANOVA) รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กร

เพศ	อายุ	วุฒิการศึกษา	ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	Mean	S.D.
ชาย	26-35 ปี	ปริญญาตรี	0-5 ปี	1	4.00	-
			6-10 ปี	12	4.10	.41
			11-15 ปี	2	4.11	.56
			รวม	15	4.10	.40
	ปริญญาโท	6-10 ปี	5	3.96	.10	
		11-15 ปี	3	4.02	.05	
		รวม	8	3.98	.08	
	36-45 ปี	ปริญญาตรี	0-5 ปี	10	4.10	.28
			6-10 ปี	116	4.08	.26
			11-15 ปี	75	4.15	.27
15 ปี ขึ้นไป			10	4.01	.13	
รวม			211	4.10	.26	
ปริญญาโท		6-10 ปี	42	4.12	.29	
		11-15 ปี	23	4.12	.29	
		15 ปี ขึ้นไป	1	4.08	-	
		รวม	66	4.12	.28	
46-55 ปี		ปริญญาตรี	0-5 ปี	1	4.01	-
	6-10 ปี		6	3.96	.14	
	11-15 ปี		7	3.95	.10	
	15 ปี ขึ้นไป		2	3.95	.03	
	รวม		16	3.96	.10	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

เพศ	อายุ	วุฒิการศึกษา	ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	Mean	S.D.
ชาย		ปริญญาโท	6-10 ปี	1	3.93	-
			11-15 ปี	2	4.08	.21
			รวม	3	4.03	.17
56 ปี ขึ้นไป		ปริญญาตรี	6-10 ปี	1	3.93	-
			11-15 ปี	1	4.00	-
			15 ปี ขึ้นไป	1	4.23	-
			รวม	3	4.05	.15
หญิง	26-35 ปี	ปริญญาตรี	6-10 ปี	3	4.12	.12
			11-15 ปี	3	4.07	.07
			รวม	6	4.10	.09
		ปริญญาโท	6-10 ปี	2	4.00	.01
			รวม	2	4.00	.01
			36-45 ปี		ปริญญาตรี	0-5 ปี
6-10 ปี	26	4.13				.32
11-15 ปี	20	4.08				.26
15 ปี ขึ้นไป	3	4.11				.08
รวม	50	4.11				.28
		ปริญญาโท	6-10 ปี	11	4.04	.28
			11-15 ปี	4	3.88	.14
			15 ปี ขึ้นไป	2	4.10	.17
			รวม	17	4.01	.24
46-55 ปี		ปริญญาตรี	6-10 ปี	1	4.16	-
			11-15 ปี	1	4.51	-
			รวม	2	4.34	.24
		ปริญญาโท	11-15 ปี	1	3.98	-
			รวม	1	3.98	-
56 ปี ขึ้นไป		ปริญญาตรี	6-10 ปี	-	-	-
			11-15 ปี	-	-	-
			15 ปี ขึ้นไป	-	-	-
			รวม	-	-	-

Box's M (p) 178.831 (.19), Bartlett's X² (p) 672.598 (.000)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ของค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กร โดยภาพรวมทุกลักษณะมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.96 - 4.12 ไม่แตกต่างกัน และประเด็นที่สำคัญ พบว่า เพศหญิง ระดับอายุระหว่าง 46-55 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ซึ่งเป็นบุคลากรที่สามารถให้ความสำคัญอันดับแรกเป็นแนวทางในการการวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์นำเที่ยวในประเทศไทย และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยเหตุให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ และพิจารณาผลการทดสอบ Box's M test มีนัยสำคัญ (p .19 มากกว่า .05) แสดงว่าผลการทดสอบสถิตินี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของความเท่ากันในเมตริกความแปรปรวนร่วม

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุนามผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ระหว่างเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติ	Value	Approximate F	P
เพศ	Pillai's Trace	.011	1.012	.401
	Wilks's Lambda	.989	1.012	.401
	Hotelling's Trace	.011	1.012	.401
	Roy's Largest Root	.011	1.012	.401
อายุ	Pillai's Trace	.030	.917	.529
	Wilks's Lambda	.970	.917	.529
	Hotelling's Trace	.030	.917	.529
	Roy's Largest Root	.023	2.104	.080
วุฒิการศึกษา	Pillai's Trace	.011	1.022	.396
	Wilks's Lambda	.989	1.022	.396
	Hotelling's Trace	.011	1.022	.396
	Roy's Largest Root	.011	1.022	.396

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	สถิติ	Value	Approximate F	P
	Pillai's Trace	.029	.889	.558
ระยะเวลาในการ	Wilks's Lambda	.971	.888	.559
ทำงานในองค์กร	Hotelling's Trace	.029	.888	.559
	Roy's Largest Root	.021	1.929	.105

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความแตกต่างของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ระหว่างเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงานสามารถจำแนก ได้ดังนี้

ความแตกต่างของเพศชายและเพศหญิงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยมีสถิติ Pillai's Trace มีค่า $p = .401$, Wilks's Lambda มีค่า $p = .401$, Hotelling's Trace มีค่า $p = .401$ และ Roy's Largest Root มีค่า $p = .401$ ซึ่งทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ความแกร่งของ สถิติ Pillai's Trace เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ความเชื่อถือได้เกี่ยวกับผลของสถิติทดสอบบ่งชี้ถึงความมีนัยสำคัญและยังช่วยเพิ่มอำนาจการทดสอบให้กับ Roy's Largest Root ซึ่งเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้น

ความแตกต่างของระดับอายุมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยมีสถิติ Pillai's Trace มีค่า $p = .529$, Wilks's Lambda มีค่า $p = .529$, Hotelling's Trace มีค่า $p = .529$ และ Roy's Largest Root มีค่า $p = .529$ ซึ่งทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ความแกร่งของ สถิติ Pillai's Trace เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ความเชื่อถือได้เกี่ยวกับผลของสถิติทดสอบบ่งชี้ถึงความมีนัยสำคัญและยังช่วยเพิ่มอำนาจการทดสอบให้กับ Roy's Largest Root ซึ่งเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้น

ความแตกต่างของวุฒิการศึกษามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยมีสถิติ Pillai's Trace มีค่า $p = .396$, Wilks's Lambda มีค่า $p = .396$, Hotelling's Trace มีค่า $p = .396$ และ Roy's Largest Root มีค่า $p = .396$ ซึ่งทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ความแกร่งของ สถิติ Pillai's Trace เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ความเชื่อถือได้เกี่ยวกับผลของสถิติทดสอบบ่งชี้ถึงความมีนัยสำคัญและยังช่วยเพิ่มอำนาจการทดสอบให้กับ Roy's Largest Root ซึ่งเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้น

ความแตกต่างของระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ โดยมีสถิติ Pillai's Trace มีค่า $p = .558$, Wilks's Lambda มีค่า $p = .559$, Hotelling's Trace มีค่า $p = .556$ และ Roy's Largest Root มีค่า $p = .105$ ซึ่งทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ความแกร่งของ สถิติ Pillai's Trace เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เท่ากัน ความเชื่อถือได้เกี่ยวกับผลของสถิติทดสอบซึ่งถึงความมีนัยสำคัญและยังช่วยเพิ่มอำนาจการทดสอบให้กับ Roy's Largest Root ซึ่งเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย

3.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ความไว้วางใจในองค์กร (TRU) ความผูกพันต่อองค์กร (COM) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) พบว่า ตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 คู่ โดยทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่เป็นการพยากรณ์ที่ดี คือ ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) กับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COM) มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .671 โดยความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง รองลงมา คือ ตัวแปรความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) กับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COM) โดยความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .539 โดยความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) กับตัวแปรผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .021 โดยความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ตามลำดับ

อีกทั้ง การตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง โดยการพิจารณาจากค่า KMO Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ .707 โดยค่าของ KMO มากกว่า .50 ถือว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในขนาดที่เหมาะสมและมีค่าความสัมพันธ์ระดับมากและค่า Bartlett's test of Sphericity เท่ากับ $p = .000$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถนำไปวิเคราะห์ได้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และค่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 3 ตัว กับผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

ตัวแปร	SCC	TRU	COM	LP
SCC	1.000			
TRU	.555**	1.000		
COM	.569**	.671**	1.000	
LP	.046**	.021**	.066**	1.000
Mean	3.528	3.595	3.426	4.098
S.D.	.495	.625	.636	.266

Matrix of 4 iv's and PSSCM

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 439.958; df = 6, p = .000

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .707

หมายเหตุ ** p < .01

ตอนที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และผลตามสมมติฐาน ก่อนที่จะนำเสนอผลการตรวจสอบความตรงดังกล่าว ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันว่าปัญหาเกี่ยวกับภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) หรือไม่ และได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน คือ 4.1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และ 4.2) ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ตามสมมติฐาน รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้รวม 15 ตัว โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ 4.1.1) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 12 ตัวเป็นตัวแปรอิสระกับตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวแปรตามจำนวน 3 ตัว 4.1.2) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์ที่ได้ผู้วิจัย

นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานในตอนต่อไป ดังผลการวิเคราะห์ต่อไปนี้

4.1.1 เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 12 ตัวเป็นตัวแปรอิสระกับตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวแปรตามจำนวน 3 ตัว แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ที่เกี่ยวกับตัวแปรการสื่อสารร่วมกัน (SCC3) กับตัวแปรการจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (SCC4) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับพิสัย .720 และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในช่วงพิสัย (Range) เท่ากับ .057-.720 รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกัน (SCC1) กับตัวแปรการสื่อสารร่วมกัน (SCC3) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับพิสัย .708 และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในช่วงพิสัย (Range) เท่ากับ .057-708 แสดงว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ที่เกี่ยวกับการสื่อสารร่วมกัน (SCC3) กับการจัดการความเสี่ยงร่วมกัน (SCC4) และการดำเนินการร่วมกัน (SCC1) นั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลสูงต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

4.1.2 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดที่เป็นตัวแปรตามรวม 3 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัวแปร ของตัวแปรผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง เท่ากับ .019 -.724 ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.6

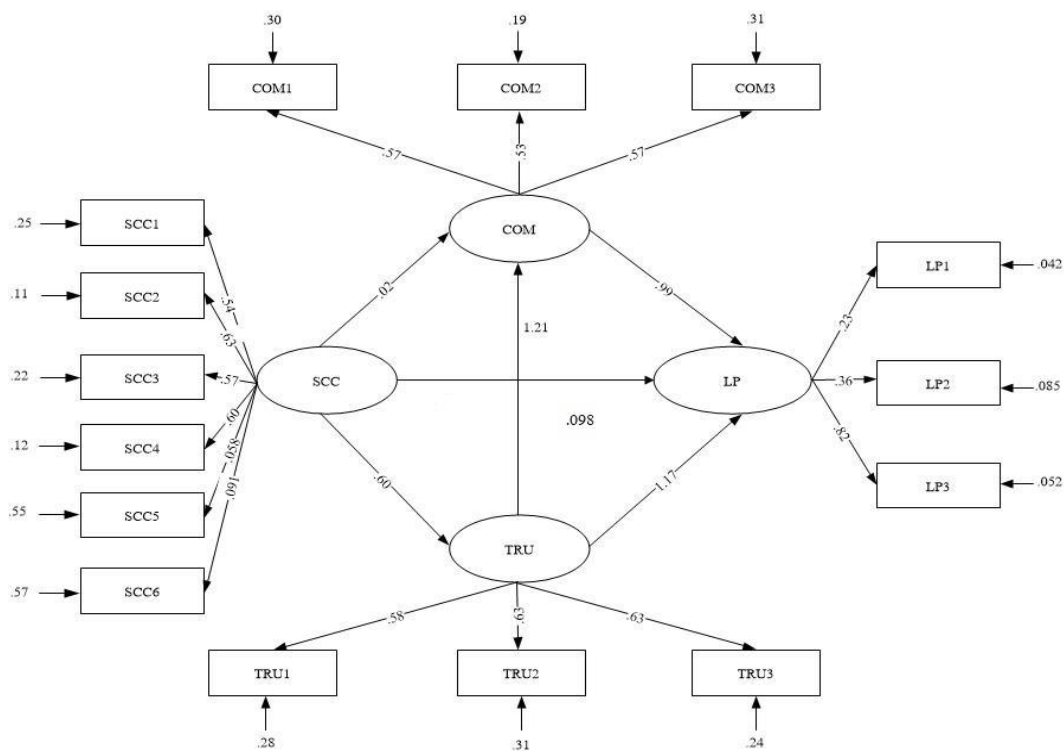
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	SCC1	SCC2	SCC3	SCC4	SCC5	SCC6	TRU1	TRU2	TRU3	COM1	COM2	COM3	LP1	LP2	LP3
SCC1	1.000														
SCC2	.701**	1.000													
SCC3	.708**	.695**	1.000												
SCC4	.569**	.641**	.720**	1.000											
SCC5	.110**	.071	.057	.048	1.000										
SCC6	.074	.111*	.057	.019	.753**	1.000									
TRU1	.356**	.398**	.358**	.462**	.138**	.126*	1.000								
TRU2	.410**	.409**	.421**	.465**	.156**	.098	.668**	1.000							
TRU3	.403**	.417**	.418**	.472**	.124*	.190**	.612**	.498**	1.000						
COM1	.367**	.498**	.427**	.474**	.193**	.197**	.420**	.345**	.504**	1.000					
COM2	.477**	.543**	.424**	.466**	.034	.092	.482**	.520**	.550**	.569**	1.000				
COM3	.296**	.404**	.360**	.458**	.161**	.211**	.493**	.415**	.569**	.520**	.508**	1.000			
LP1	.012	.058	.413	.019	-.083	-.014	-.006	.026	.007	.013	.043	-.050	1.000		
LP2	.009	-.020	.057	.046	-.026	.036	-.024	-.005	-.002	.068	-.034	-.063	.636**	1.000	
LP3	.055	.106*	.094	.100**	-.066	.002	.033	.057	.035	.012	.068	-.019	.613**	.406**	1.000
Mean	3.557	3.475	3.580	3.470	3.537	3.552	3.590	3.580	3.617	3.277	3.400	3.602	4.191	4.123	3.980
S.D.	.740	.711	.734	.696	.741	.764	.716	.764	.715	.795	.700	.806	.239	.348	.373

หมายเหตุ ** $p < .01$, * $p < .05$

4.1 ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์

จากการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) ตามสมมติฐาน (รูปแบบที่ 1) ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก คือ ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วย 2 ตัวแปร 1) ความไว้วางใจในองค์กร (TRU) และ 2) ความผูกพันต่อองค์กร (COM) ตัวแปรแฝงภายใน คือ ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) โดยผลการตรวจสอบของปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 122.45 ที่องศาอิสระ 67 ระดับนัยสำคัญ .0560 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .92 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) .92 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .022 แสดงว่าสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามลำดับภาพที่ 4.2 และตามตารางที่ 4.7



ภาพประกอบที่ 4.2 รูปแบบความสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ผ่านตัวแปรความร่วมมือในโซ่อุปทาน ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทางตรงไปที่ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ของ ความร่วมมือในโซ่อุปทาน ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทางตรงไปที่ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

ตัวแปร	SCC			TRU			COM		
ตัวแปรผล	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
TRU	.60*	-	.60*	-	-	-	-	-	-
	(.06)	-	(.06)	-	-	-	-	-	-
COM	.75*	.72**	.03*	1.21**	-	1.21*	-	-	-
	(.06)	(.13)	(.12)	(.21)	-	(.21)	-	-	-
LP	.05*	.05*	.10*	.03*	1.20*	1.17*	.99*	-	.99*
	(.05)	(.11)	(.13)	(.06)	(6.87)	(6.87)	(5.55)	-	(5.55)
ค่าสถิติ	$X^2 = 122.45$ df = 67 P = .0560 GFI = .92 AGFI = .92 RMR = .022								
ตัวแปร	SCC1	SCC2	SCC3	SCC4	SCC5	SCC6	TRU1	TRU2	TRU3
ความเที่ยง	.54	.78	.60	.75	.006	.014	.45	.47	.53
ตัวแปร	COM1	COM2	COM3	LP1	LP2	LP3			
ความเที่ยง	.53	.61	.53	.27	.30	1.37			
สมการ	SCC	TRU	COM	LP					
โครงสร้าง R- SQUARE	.45	.48	.56	.65					
Stability Index	3.402								
ตัวแปรแฝง	SCC	TRU	COM	LP					
SCC	1.000								
TRU	.555**	1.000							
COM	.569**	.671**	1.000						
LP	.046**	.021**	.066**	1.000					

หมายเหตุ * $p > .05$, ** $p > .01$, TE = ผลอิทธิพลรวม (Total Effect), IE = อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

DE = อิทธิพลทางตรง (Direct Effect), ตัวเลขในวงเล็บ = ค่า Standard Error

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีความเที่ยงอยู่ระหว่าง .30-1.37 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงที่สุด คือ การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ (LP3) มีความเที่ยง เท่ากับ 1.37 รองลงมา คือ การลงทุนเฉพาะทาง (SCC2) มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .78 ส่วนตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงต่ำสุด คือ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (SCC5) มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .006

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า มีค่าเท่ากับ .65 แสดงว่า ตัวแปรใน โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 68

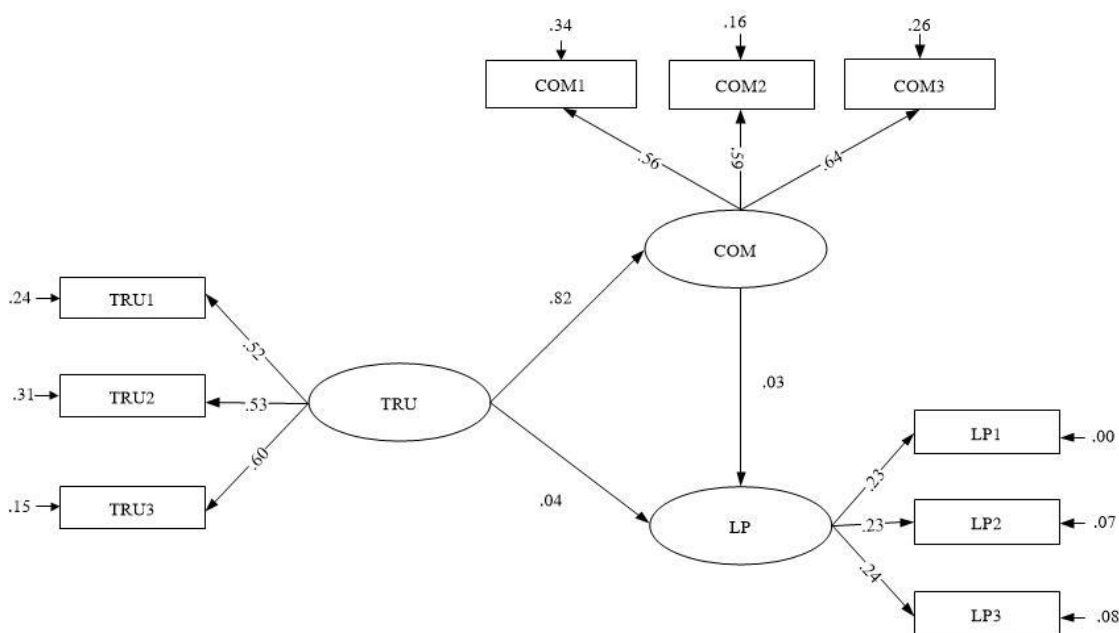
เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) พบว่า ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงจากความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ความไว้วางใจในองค์กร (TRU) และความผูกพันต่อองค์กร (COM) โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .03, 1.20 และ .99 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .021- .671 โดยตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมี ทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าสัมพัทธ์เป็นบวก ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .671 คือ ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) กับตัวแปรความ ผูกพันต่อองค์กร (COM)

จากผลการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีเหตุ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีความร่วมมือในโซ่อุปทานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ร่วมกันจะส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจในการองค์กร ทางเดียวกันยังมีมากขึ้นจะส่งผลทำให้เกิด ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) ของธุรกิจนำเที่ยวใน ประเทศไทยโดยตรง

4.2 ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์

จากการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการ ดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) ตามสมมติฐาน (รูปแบบที่ 2) ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก คือ ความไว้วางใจในองค์กร (TRU) ตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วย คือ ความผูกพันต่อองค์กร (COM) ตัวแปรแฝงภายใน คือ ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) โดยผลการตรวจสอบของ ปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ธุรกิจ นำเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 25.86 ที่องศาอิสระ 20 ระดับนัยสำคัญ .17 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) .97 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .0098 แสดงว่า สมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามลำดับภาพที่ 4.3 และตามตารางที่ 4.8



ภาพประกอบที่ 4.3 รูปแบบความสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ผ่านตัวแปร ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทางตรงไปที่ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีความเที่ยงอยู่ระหว่าง .39 - .95 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงที่สุด คือ การสร้างลูกค้ารายใหม่ และมีความสัมพันธ์ที่ดี (LP1) มีความเที่ยง เท่ากับ .95 รองลงมา คือ การเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ (COM2) มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .68 ส่วนตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงต่ำสุด คือ การลดต้นทุนทางด้าน โลจิสติกส์ (LP3) มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .39 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการ โครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า มีค่าเท่ากับ .58 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 58

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) พบว่า ตัวแปรดังกล่าวได้รับอิทธิพลทางตรงจากแปร ความไว้วางใจในองค์กร (TRU) และความผูกพันต่อองค์กร (COM) โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .82 และ .01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .006- .671 โดยตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าสัมพัทธ์เป็นบวก ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .671 คือ ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) กับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COM)

จากผลการพัฒนาปัจจัยที่มีเหตุของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) ผ่านตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) และความผูกพันต่อองค์กร (COM) มีอิทธิพลทางตรงผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความไว้วางใจในการองค์กรยิ่งมีมากขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยโดยตรง รายละเอียดตามภาพที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทางตรงไปที่ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์

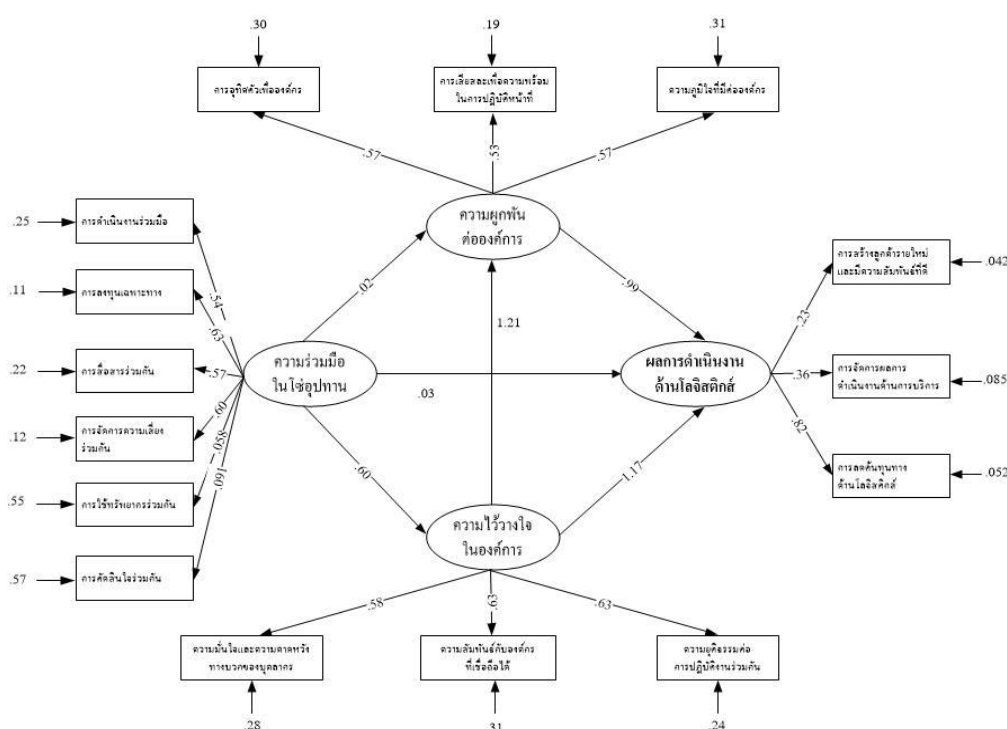
ตัวแปร	TRU			COM		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
TRU	-	-	-	-	-	-
COM	.82 (.07)	-	.82 (.07)	-	-	-
LP	.01 (.06)	.03* (.11)	.04 (.13)	.03 (.13)	-	.03 (.13)
ค่าสถิติ	$X^2 = 25.86$ $df = 20$ $P = .17$ $GFI = .99$ $AGFI = .97$ $RMR = .0098$					
ตัวแปร	TRU1	TRU2	TRU3	COM1	COM2	COM3
ความเที่ยง	.53	.48	.71	.47	.68	.61
ตัวแปร	LP1	LP2	LP3			
ความเที่ยง	.95	.42	.39			
สมการโครงสร้าง R^2	TRU	COM	LP			
	.57	.58	.58			
Stability Index .001						
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร						
ตัวแปรแฝง	TRU	COM	LP			
TRU	1.000					
COM	.671**	1.000				
LP	.021	.006	1.000			

หมายเหตุ * $p > .05$, ** $p > .01$, TE = ผลอิทธิพลรวม (Total Effect), IE = อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) DE = อิทธิพลทางตรง (Direct Effect), ตัวเลขในวงเล็บ = ค่า Standard Error

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทาน มีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อผลการดำเนินงานธุรกิจและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และความไว้วางใจในองค์กร ส่งผลต่อตัวแปรผลการดำเนินงานธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์และเป็นอิทธิพลทางบวกและรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานธุรกิจ ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร ที่มีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมเป็นทางบวกต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

ตอนที่ 5 การยืนยันรูปแบบความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ต่อการนำไปประยุกต์ใช้

ผลการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อศึกษารูปแบบความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560 ณ ห้องประชุมบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ อาคาร 11 ชั้น 12A มหาวิทยาลัยศรีปทุม เข้าร่วมประชุม ได้ดำเนินการพิจารณาและวิพากษ์แนวทางการไปปรับใช้ในการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยพิจารณา รูปแบบที่ได้จากผลการวิจัย รายละเอียดตามภาพที่ 4.4



ภาพประกอบที่ 4.4 รูปแบบที่ได้จากผลการวิจัย

จากผลการดำเนินการ พบว่า ธุรกิจนำเที่ยว ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ฝ่ายหลักๆ คือ 1) ผู้ประกอบการ 2) นักท่องเที่ยว 3) แหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น การประกอบธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องคำนึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกรอบด้าน เพื่อที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้ชุมชนและดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวผ่านการดำเนินงานตลอดโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยการไหลของข้อมูลและการเงินผ่านโปรแกรมทัวร์ กิจกรรมท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ปัญหาที่พบธุรกิจนำเที่ยวประกอบกิจการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวไม่มีการทำประโยชน์ให้กับแหล่งท่องเที่ยวขาดความรับผิดชอบกรณีเกิดเหตุกับนักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ผิดพลาด รวมถึงการประสานงานและความร่วมมือตลอดโซ่อุปทานการท่องเที่ยวยังไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น อุตสาหกรรมธุรกิจนำเที่ยวจึงมีความต้องการให้เกิดความร่วมมือในโซ่อุปทานของธุรกิจนำเที่ยวผ่านโครงการ แผนงานหรือกิจกรรมดังกล่าวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการสร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและชุมชนท้องถิ่นตลอดโซ่อุปทาน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรายได้แก่ชุมชน ผ่านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสำนึกเข้ามามีส่วนร่วม โดยมีกระบวนการการเริ่มต้นตั้งแต่ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรของธุรกิจนำเที่ยวออกไปสู่ชุมชนและสังคมรอบด้าน ในบางประเด็นก่อนที่นำเสนอให้กับผู้ประกอบการด้านนโยบายพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาและรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นผลงานวิจัยที่ศึกษาแนวคิดและการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่แสดงให้เห็นว่าแนวคิดความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) และผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Business Performance) เมื่อนำมาปฏิบัติแล้วจะเกิดผลคืออย่างแท้จริงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อพิจารณาแนวทางการไปปรับใช้ในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวตามปัจจัยผลักดัน คือ 1) ความต้องการพักผ่อน คลายเครียด ทำให้ตัดสินใจท่องเที่ยว 2) ความอยากรู้ อยากเห็นเป็นปัจจัยผลักดันให้ตัดสินใจซื้อบริการของนักท่องเที่ยว และ 3) ความเชื่อและความศรัทธาในศาสนาผลักดันให้ท่องเที่ยวเที่ยว ซึ่งสามารถพิจารณาแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูด ได้แก่ 1) แหล่งศิลปวัฒนธรรมดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยว 2) งานเทศกาล งานประเพณี ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยว 3) การตัดสินใจท่องเที่ยว เนื่องจากต้องการความบันเทิงเรีงรมณ์ และ 4) ทักษะสภาพที่สวยงาม สภาพอากาศที่ดีดึงดูดใจให้มีการท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคของความร่วมมือในโซ่อุปทานนั้น เริ่มจากข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวมีการรวมกลุ่มกัน แต่ก็ยังเป็นไประดับเล็กๆ ไม่สอดคล้องกับการวางแผนด้านการท่องเที่ยวที่เกิดจากภาครัฐส่งต่อมายังภาคเอกชนและไม่ได้รับการดึงเข้าไปร่วมวางแผน ดังนั้น มีความจำเป็นต้องมีความร่วมมือกันในทุกระดับของการดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวให้มากขึ้น อีกทั้ง ความร่วมมือในการจัดการนำเที่ยวรองรับการสนับสนุน

พัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้กำหนดรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว ขณะที่ส่วนใหญ่รับแนวปฏิบัติจากข้อกำหนดของภาครัฐเป็นหลัก และ ด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจัดการธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยวมีการสรุปผลการดำเนินงานของตนเองเป็นภายในเป็นหลัก ผลของการดำเนินงานไม่ได้ส่งต่อปัญหาถึงภาครัฐเนื่องจากข้อจำกัดของการดำเนินธุรกิจ แต่ส่วนใหญ่เป็นการให้ข้อมูล และยังไม่มีโอกาสร่วมติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น การดำเนินธุรกิจนำเที่ยวในอุตสาหกรรมมีรูปแบบความร่วมมือในโซ่อุปทานส่งผลต่อการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐต้องเปิดเผยข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและให้โอกาสผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเข้าร่วมประชุมหรือวางแผนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว ทั้งด้านการให้ข้อมูลปัญหา แนวทางและวิธีการแก้ไขผ่านการสื่อสารร่วมกัน ความต้องการของชุมชนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นเป็นการผสมผสานการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การลงทุนจากแหล่งเงินทุนที่มีการจัดการท่องเที่ยวและการใช้ทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อประกอบอาชีพมากที่สุด

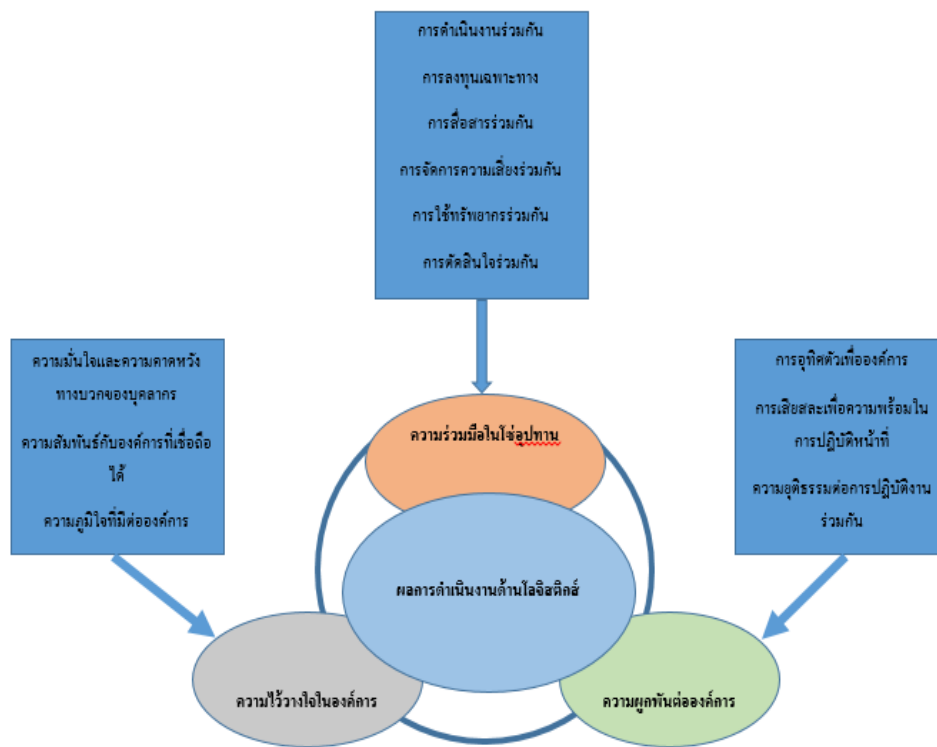
2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว การสร้างความตระหนักในการดูแลรักษาทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวทั้งด้านการสื่อสารร่วมกันแก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพราะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเข้าใจถึงหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวส่งผลถึงความสามารถจัดการบริการท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวให้ถูกต้องตามหลักการ

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องเปิดเผยข้อมูลและร่วมสังเกตการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลต่อการตัดสินใจร่วมกัน

4. การได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ ควบคู่กับการลงทุนในการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชน

5. การสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวภายในชุมชน ภายในแต่ละจังหวัดเพื่อจากที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างภาคีร่วมกันในการดำเนินการด้านการท่องเที่ยว โดยมีการสร้างองค์ความรู้ร่วมกันในการจัดการธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนการวางแผน แก้ไขปัญหาาร่วมกันในพื้นที่ของแต่ละจังหวัดในประเทศไทย อีกทั้ง การดำเนินงานภายในองค์กรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สามารถเสนอเป็นประเด็นต่อการพัฒนาความรู้และความเข้าใจร่วมกัน

จากผลการศึกษาปัจจัยเหตุและผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยจึงสามารถจำลองรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวได้ดังภาพที่ 4.5



ภาพประกอบที่ 4.5 โมเดลที่ได้จากผลการวิจัย

ตารางที่ 4.9 รูปแบบความร่วมมือโซ่อุปทานส่งผลต่อการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของ
ธุรกิจนำเที่ยว

สาระสำคัญ	รายละเอียด
ระดับความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกของสถานประกอบการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเข้าใจต่อการอำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยวเพื่อรักษาฐานลูกค้าให้ภักดีต่อการใช้บริการ 2. การเพิ่มขีดความสามารถนำเที่ยวที่หลากหลายรอบรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก 3. การรักษาและดูแลสถานที่ท่องเที่ยวตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวความวัฒนธรรมท้องถิ่นดั้งเดิม และภูมิทัศน์ตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความภาคภูมิใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ 4. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างมืออาชีพให้กับบุคลากรในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว 5. การพัฒนาความสามารถในการบริการอาหารแปลกใหม่สอดคล้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่น 6. การเสนอราคานำเที่ยวเหมาะสมกับการบริการมียืดหยุ่นตามกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงราคานำเที่ยวสามารถแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวได้ส่งผลต่อการสร้างลูกค้ารายใหม่ รักษามาตรฐานการบริการที่ตอบสนองให้นักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม 7. การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการขายบริการท่องเที่ยวผ่านเอเจนต์และอื่นๆ เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย และทำการขายบริการท่องเที่ยวด้วยตัวเองส่งผลต่อลูกค้าค้นหาบริการนำเที่ยวรูปแบบต่างๆ ของธุรกิจได้ง่ายสามารถลดต้นทุนด้านต่างๆ รวมถึงต้นทุนด้าน โลจิสติกส์

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สาระสำคัญ	รายละเอียด
	<p>8. ความสามารถในการส่งเสริมการตลาดโดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอการท่องเที่ยวอยู่เสมอ มีโปรแกรมการนำเที่ยวหลากหลายให้เลือกและช่วงเวลาแนะนำการท่องเที่ยวเหมาะสมในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย</p>
<p>ระดับนโยบายในการประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว</p>	<p>1. ผู้บริหารของสถานประกอบการเน้นการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับตลอดจนความร่วมมือในโซ่อุปทานจากทุกคนในองค์กรและบุคคลภายนอกของธุรกิจนำเที่ยวกิจการสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และจัดระบบงานที่ลดต้นทุน โลจิสติกส์ที่สามารถแข่งขันได้ และรักษาด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้</p> <p>มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนเป็นไปตามมาตรฐานการยอมรับในระดับสากล มีการปฏิบัติตามขั้นตอนทุกครั้งที่วางแผนไว้ในการปฏิบัติงาน และกิจการมีการศึกษาคู่แข่งเพื่อที่จะมาพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ</p> <p>2. การจัดการการให้บริการท่องเที่ยวทันเวลาของการให้บริการ โดยสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามมาตรฐานเวลาที่ลูกค้ากำหนด มีสร้างกระบวนการในการดำเนินงานได้เหมาะสมตรงตามเวลาที่ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวกำหนดและกิจการสามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งผลงานเสร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่งผลต่อธุรกิจนำเที่ยวได้รับความเชื่อถือจากนักท่องเที่ยวและองค์กรต่างๆ ภายนอก กิจการสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร และสามารถรักษาลูกค้าเก่าและหาลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง</p>

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สาระสำคัญ	รายละเอียด
	8. ความสามารถในการส่งเสริมการตลาดโดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอการท่องเที่ยวอยู่เสมอ มีโปรแกรมการนำเที่ยวหลากหลายให้เลือกและช่วงเวลาแนะนำการท่องเที่ยวเหมาะสมในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
ระดับการปฏิบัติงานในการประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสนับสนุนในการสร้างความเชื่อมั่นในความตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าเสมอ โดยพนักงานในธุรกิจนำเที่ยวมุ่งมั่นในการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและกิจการให้ความสำคัญการตอบข้อซักถามของลูกค้าทุกๆ ประเด็น 2. การบริการที่ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวลูกค้าจากความผูกพันต่อองค์กร ได้อุทิศตัวเพื่อองค์กรและการเสียสละเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมุ่งมั่นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ กิจการให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลืออย่างกระตือรือร้น เมื่อมีความต้องการ และกิจการให้ความสำคัญต่อการบริการด้วยความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด 3. การสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อนักท่องเที่ยว โดยการมุ่งมั่นในการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับและความสำคัญต่อการสนทนากับนักท่องเที่ยว 4. การสร้างความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการอุทิศตัวเพื่อองค์กรและการเสียสละเพื่อความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุภาพ และสถานประกอบการสนใจต่อการศึกษาให้ความรู้และความสามารถใหม่ๆ เกี่ยวกับการบริการเป็นอย่างดี โดยให้พนักงานรู้จักและเข้าใจลูกค้าสร้างความตระหนักในการยึดมั่นในการให้บริการลูกค้าโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักและการมุ่งเน้นการสนทนากับลูกค้าด้วยน้ำเสียงยิ้มแย้ม แจ่มใส

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สาระสำคัญ	รายละเอียด
ระดับการปฏิบัติงานในการประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว	5. การพัฒนาให้ความสำคัญต่อความไว้วางใจในองค์กรของพนักงานในการบริการส่งผลความมั่นใจและความคาดหวังทางบวกของบุคคลากรเกิดความสัมพันธ์กับองค์กรที่เชื่อถือได้มีความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้เกิดการบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเอาใจใส่แสดงให้เห็นความสำคัญจากภาพลักษณ์ที่ดี โดยระบุป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของกิจการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน สนับสนุนให้มุ่งเน้นพนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี และกิจการยึดมั่นในสถานที่ให้บริการมีการตกแต่งอย่างทันสมัยสะอาดเรียบร้อยอย่างเป็นมืออาชีพ

ตอนที่ 6 ประมวลสาระ สรุปแนวทางการไปปรับใช้ในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

ในขั้นตอนนี้ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อนำข้อมูลมาเป็นข้อเสนอในการประยุกต์ใช้แนวคิดความร่วมมือในโซ่อุปทานในบริบทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้องกับธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งมีประเด็นหลักๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 รูปแบบความร่วมมือโซ่อุปทานส่งผลต่อการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยว

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
<p>1. การให้ความสำคัญต่อบุคลากร ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินความร่วมมือของธุรกิจนำเที่ยว</p>	<p>ในปี 2561 หลังจากมีการปรับคณะรัฐมนตรีชุดล่าสุดโดย คุณสมคิด จาตุศรีพิทักษ์รองนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ จึงได้เข้ามาดูแลกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และมอบนโยบายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ช่วยกันคิดและปฏิบัติ และเร่งกระจายรายได้ไปยังเมืองรองและลงลึกถึงระดับชุมชน ในมุมมองของผู้ประกอบการไทยถือได้ว่าเป็นโอกาสในการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวในประเทศและยังสร้างรายได้ให้กับทุกประเภทธุรกิจ ตามบทสัมภาษณ์ของ คุณมงคล วิมลรัตน์ กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬานำเสนอข้อมูลการสัมภาษณ์ผ่าน Traveler's Road to Decision โดย Google ระบุว่า การเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและการรองรับการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องอาศัยระบบเริ่มตั้งแต่ชายที่พักให้แก่นักท่องเที่ยวทั่วโลก โดยกระทรวงฯ ก็จะได้รับทราบ Transaction แล้วทำ Big Data ในการประเมินผล โดยทรานด์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เข้ามาผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ภาคธุรกิจก็นำไปบริหารจัดการต่อได้ โดยกระทรวงฯ ก็ความนโยบายในการนำไป Boost ให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแข็งแกร่งขึ้น การดำเนินงานดังกล่าวถือได้ว่าความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนด้วยกัน และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณพรนภัส แก้วพริ้งเพริศ ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท แพลนเนท เวิลด์ไวด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ได้ให้มุมมองถึงความจำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ช่วยทำให้สร้างโอกาสในการดำเนินกิจการ ในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งการให้บริการนักท่องเที่ยวมีความราบรื่นในการท่องเที่ยวช่วยเกิดหลายช่องทางในการเสนอบริการและจำหน่ายสินค้าส่งผลให้มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
1. (ต่อ)	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรธิกา พังงา ผู้ประสานงานสำนักงานประสานงาน โครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังได้ระบุว่าการนำรูปแบบความร่วมมือของโซ่คุณค่าของการท่องเที่ยว สามารถนำข้อมูลข้างต้น ไปประยุกต์เป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนสำหรับองค์กรธุรกิจนำเที่ยวด้วยกันเองก่อให้เกิดพันธมิตรทางธุรกิจและบุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างไรไม่มีปัญหาส่วนต่างๆ ให้เกิดเสถียรภาพ ที่ใช้ในกระบวนการท่องเที่ยว เมื่อส่วนต่างๆ ที่ได้มานี้ได้ร่วมจัดการประสานงานเรียบร้อยการทำงานก็ราบรื่น บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันกับทุกฝ่ายได้</p> <p>ยังมีผลการศึกษาวิจัยมาขึ้นยืนยันเพิ่มเติม โดยนักวิชาการประกอบด้วย ดร. อัครพงศ์ อันทอง และศาสตราจารย์ ดร. มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด ทำการศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนในตลาดนักท่องเที่ยวจีน ระบุว่า ผู้ประกอบการไทยควรใช้โอกาสการเป็นผู้นำในตลาดนักท่องเที่ยวจีนแสวงหาความร่วมมือและพันธมิตรด้านการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค และควรใช้โอกาสจากการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในการพัฒนาเส้นทางคมนาคมภายในภูมิภาค และกำหนดนโยบายร่วมกันเพื่อส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวจีนในภูมิภาคอาเซียน ฉะนั้นตามที่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรธิกา พังงา ผู้ประสานงานสำนักงานประสานงาน โครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เสนอแนะในการเน้นร่วมมือกับธุรกิจประเภทเดียวกันภายใต้ความเป็นคู่แข่งให้กลายเป็นพันธมิตร</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
1. (ต่อ)	หรือ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ (Partner) ช่วยให้ธุรกิจนำเที่ยวมีโอกาสการประกอบกิจกรรมมีความสำเร็จที่เกิดขึ้น ในลักษณะพึ่งพาทำกับเป็นเครือข่ายตัดปัญหาสงครามราคาที่เกิดขึ้น และคุณพรนภัส แก้วพริ้งเพริศ ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แพลนเนท เวิลด์ไวด์ เซอร์วิส จำกัด ก็ยังยืนยันว่า การใช้ความร่วมมือตลอดโซ่อุตสาหกรรมส่งผลให้ตัวแทนขายตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชนและภาครัฐบาลจะสามารถทำงานจะมีความราบรื่น เป็นการสร้างนโยบายในการให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรธุรกิจนำเที่ยวให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
2. แนวทางความร่วมมือโซ่อุปทานขององค์กรธุรกิจนำเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ	ตามที่ Katz as cited in Samuel and Trevis (2012) ได้กำหนดตัวชี้วัดทักษะการดำเนินงาน ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1) ทักษะด้านเทคนิค 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 3) ทักษะด้านความคิด อีกทั้ง Robbins and Coulter (2012) ได้กล่าวว่าผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวทุกองค์กรควรมีความสามารถในการเข้าใจบุคลากรทุกคน ตลอดจนการสื่อสาร การจูงใจและสร้างแรงจูงใจตามนโยบายและวัฒนธรรมขององค์กร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถวิภา พงษ์ ผู้ประสานงานสำนักงานประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริกรรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังได้ให้สัมภาษณ์กับผู้วิจัยในประเด็นนี้ว่า ธุรกิจนำเที่ยวดำเนินแนวคิดความร่วมมือในโซ่อุปทาน โดยผู้นำขององค์กรเน้นการสร้างคุณค่าร่วมกันส่งผลถึงปลายทางทุกคนในองค์กรจะเห็นว่าเป็นทิศทางการทำงานใดๆ เหมือนกัน และสอดคล้องกับคุณ เอนามสมมติ) กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอที ทัวร์ ไทยแลนด์ เอ็กซ์พี จำกัด

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
2. (ต่อ)	<p>กล่าวว่าการดำเนินงานภายในองค์กรจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ทุกคนในองค์กรต้องเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรตัวเอง และมีความเข้าใจ รักและซื่อสัตย์ต่อองค์กรที่ตนเองนั้นทำงานอยู่ส่งผลต่อความร่วมมือภายนอกระหว่างองค์กรจนเกิดพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจที่ดี</p> <p>อีกทั้ง มีข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมาสนับสนุน โดยอาจารย์ อัจฉราวรรณ เพ็ญวันศุกร์ และอาจารย์นำชัย ทนุผล ได้ศึกษางานวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการในประเทศไทย โดยการจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ ได้แก่ บริษัทจำกัด จำนวน 154 ราย ห้างหุ้นส่วน 26 ราย และเจ้าของคนเดียว จำนวน 191 ราย รวมทั้งสิ้น 371 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ในพฤติกรรมการสร้างผลงานตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และองค์กรที่แตกต่างกัน ช่วยให้มีความสามารถในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ</p> <p>นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพ การตั้งใจ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กร นวัตกรรม องค์กร เครื่องมือขององค์กร และสภาพแวดล้อม องค์กรมีความแตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการดำเนินกิจการ ดังนั้น การดำเนินกิจการต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรระดับบุคคล กลุ่มจนถึงระดับองค์กร โดยบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของ คุณพรนภัส แก้วพริ้งเพริศ ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แพลนเนท เวิลด์ไวด์ เซอร์วิส จำกัด ที่กล่าวอย่างชัดเจนว่าธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกโดยการสร้างเครือข่าย</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
2. (ต่อ)	<p>คนเดียว จำนวน 191 ราย รวมทั้งสิ้น 371 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรับรู้ในพฤติกรรมการสร้างผลงานตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และองค์การที่แตกต่างกัน ช่วยให้มีขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ</p> <p>นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพ การจูงใจ การรับรู้ความสามารถในตนเอง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์การ นวัตกรรม องค์การ เครือข่ายองค์การ และสภาพแวดล้อม องค์การมีความแตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการดำเนินกิจการ ดังนั้น การดำเนินกิจการต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรระดับบุคคล กลุ่มจนถึงระดับองค์กร โดยบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งของ คุณพรนภัส แก้วพริ้งเพชร ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แพลนเนท เวลดีไวด์ เซอร์วิส จำกัด ที่กล่าวอย่างชัดเจนว่าธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกโดยการสร้างเครือข่าย</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
2. (ต่อ)	<p>การสร้างกลุ่มและทำการปลูกฝังการทำงานเป็นทีม เพื่อให้กับบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวเองทุกคนที่มีโอกาสไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะขององค์กรนั้นๆ เข้าถึงการทำงานภายใต้การทำงานที่มีความสามัคคี การดำเนินงานนี้สามารถพัฒนาได้จากภายในองค์กรส่งต่อการทำงานภายนอก และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของคุณรัตติยา หอมนาน ผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ทราเวล คอนซัลแทน จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ธุรกิจนำเที่ยวทุกองค์กรควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ดีตั้งแต่ภายในองค์กร และบุคลากรทุกคนภายในองค์กรสามารถรับรู้ถึงนโยบายที่ชัดเจน และสามารถทำงานเป็นทีม ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ลุล่วงไปได้ด้วยดี และบทสัมภาษณ์ของคุณจิรรัตน์ ปานนุ่ม ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แซทแอนด์ชั่นทัวร์ จำกัดและคุณจิราพร รัตนพันธ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท แองเจิลสกายทัวร์ จำกัด ยังช่วยยืนยันได้อีกว่า องค์กรธุรกิจนำเที่ยวควรทำงานเป็นทีม บุคลากรในองค์กรต้องใคร่สามัคคี ช่วยเหลืองานในองค์กรด้วยความเต็มใจ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่ยุคปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งต้องทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่เป็นทีมได้จะช่วยให้ องค์กรดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
3. การลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นและพัฒนาบุคลากรรองรับช่วยสร้างคุณค่าธุรกิจนำเที่ยวภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0	<p>ภายใต้การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน มีความจำเป็นและใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากร การลงเงินทุน จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาอย่างละเอียด และช่วยในเรื่องการตลาด ปัจจุบันผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั่วโลกได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินธุรกิจ และกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีจำเป็นสามารถเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภาครัฐ รวมถึงองค์กรอิสระในการ</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
3. (ต่อ)	<p>พัฒนารองรับการค้าเงินการสร้างโอกาส ผู้ประกอบการนั้นสามารถนำมาต่อยอดได้ จากการสัมภาษณ์คุณรัตติยา หอม นาน ผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ทราเวล คอนซัล เทน จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าให้ การลงทุนกับการสร้างฐานข้อมูลภายในองค์กรและเข้าใจโอกาสการใช้ฐานข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ และบุคลากรขององค์กรธุรกิจนำเที่ยวเองควรได้รับการพัฒนาความรู้ในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน และสอดคล้องกับคุณ เอ (นามสมมติ) กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอที ทัวร์ ไทยแลนด์ เอ็กซ์พี จำกัด กล่าวว่าการให้ความสำคัญกับการลงทุนใช้เครือข่าย และลงทุนกรสร้างฐานข้อมูลภายในทุกคนภายในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิและหน้าที่ของการทำงานที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง และสามารถทำงานแทนกันได้ทุกคน ควบคู่กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการจัดอบรมการใช้เครือข่ายหรือการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน อีกทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เศรษฐชัย ชัยสนิท กรรมการผู้จัดการ บริษัท ว่างเอ็ดยูเคชั่น แอนด์ทัวร์ และ บริษัท ว่างทราเวล จำกัด ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การลงทุนในเครื่องแม่ข่าย (Server) ของตนเอง หรือเปลี่ยนมาใช้ระบบคลาวด์เพื่อทำการเก็บข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก และต้องเป็นข้อมูลอัปเดตทุกคนสามารถทำงานแทนกันเริ่มตั้งแต่การใช้โปรแกรมออกตัวเป็นระบบของตนเอง บุคลากรภายในองค์กรต้องสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานได้ด้วยมิใช่หน้าเที่ยวอย่างเดียว องค์กรธุรกิจนำเที่ยวต้องมีการให้ความรู้ในการใช้ระบบแก่ทุกคนในองค์กร</p> <p>อย่างไรก็ตาม มีผลการศึกษาวิจัยมาสนับสนุนในประเด็นนี้โดย ญาลิสาลู๋ ต้นสอน ได้ศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาโซ่คุณค่าเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการบริษัทนำเที่ยว</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
3. (ต่อ)	<p>การบริหารจัดการบริษัทนำเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้าตามกรอบความร่วมมือของอาเซียน ผลว่าวิจัยพบว่า ในปัจจุบันการพัฒนาระบบเทคโนโลยี (Technology development) โดยมีกิจกรรมที่สำคัญในการช่วยสร้างคุณค่า คือ การเลือกลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่คุ้มค่ามาใช้ในการทำงาน การหลอมรวมการบริการและการทำงานในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ มีเหมืองข้อมูลเพื่อการบริหาร การวางแผน และการปฏิบัติงาน เน้นข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน มีการพัฒนาเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง และมีหลายภาษาออกจากภาษาอังกฤษ และภาษาในกลุ่มอาเซียนที่เป็นลูกค้าหลัก โดยคำนึงถึงความง่ายในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์หรือโปรแกรมที่น่าสนใจให้ลูกค้า และพัฒนาสำหรับใช้กับโทรศัพท์สมาร์ทโฟน และมีเจ้าหน้าที่ประจำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคอยดูแลระบบและเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>อีกทั้ง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่ง จากการสัมภาษณ์ของ คุณจิตติรัตน์ ปานนุ่ม ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แชนแอนด์ซัน ทัวร์ จำกัด ให้ข้อเสนอแนะว่า การให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะพวกสื่อสารสังคมออนไลน์ เพราะในยุคนี้ผู้คนมักจะใช้สื่อออนไลน์กันมากขึ้นบุคลากรในองค์กรควรใช้สื่อต่างๆ เหล่านี้ให้เป็นและคล่องแคล่ว เช่น อบรมการใช้สื่อหรือพยายามใช้สื่อในการทำงานในองค์กรให้มากขึ้น และคุณพรนภัส แก้วพริ้งเพริศ ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แพลนเนท เวลดีไวด์ เซอร์วิส จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าลงทุนทางด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร รวมไปถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูล เช่น โปรโมชันต่างๆ ให้แก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ส่วนของการ</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
3. (ต่อ)	<p>พัฒนาบุคลากร คือ บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง และทำงานแทนกัน ได้โดยใช้เทคโนโลยี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรธิกา พังงา ผู้ประสานงานสำนักงานประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันว่า ควรลงทุนกับ โปรแกรมให้มีติดตามได้ทันที การติดต่อสื่อสาร ข้อมูลระหว่างลูกค้าและบริษัทลูกค้าสามารถได้รับคำตอบที่ ต้องการทราบได้โดยง่ายชัดเจนเสริมในประเด็นนี้ และคุณจิราพร รัตนพันธ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท แองเจิลสกายทัวร์ จำกัด ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร สื่ออำนวยความสะดวกที่สามารถเชื่อมต่อบริษัทกับลูกค้าได้โดยมีการตอบสนองที่เร็วและชัดเจนบุคลากรภายในควรมีความรู้ในการใช้สื่อสารต่างๆ เรียนรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้ ยังมีบทสัมภาษณ์จาก คุณศุภวรรณ ถนอมเกียรติภูมิ นายกสมาคมโรงแรมไทย มายืนยันโดยกล่าวถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ปฏิรูปธุรกิจโรงแรมว่า ธุรกิจโรงแรมมีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ตั้งแต่ 20 ปีก่อนในยุคของเมนเฟรม จนก้าวสู่ยุคของอินเทอร์เน็ต ธุรกิจโรงแรมจึงต้องปรับตัวครั้งใหญ่ให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคไร้พรมแดน ปัจจุบันโรงแรมทุกแห่งต้องหันมาให้ความสำคัญกับการทำ Online Marketing แต่ในความเป็นจริงที่เกิดขึ้น หลายโรงแรมยังไม่เข้าใจในเรื่องนี้และยังคงยึดถือการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมอยู่ จึงมีความเสี่ยงที่ธุรกิจจะประสบปัญหาในด้านขีดความสามารถในการแข่งขันและมุมมองของการใช้ทรัพยากรร่วมกันในปัจจุบัน (Sharing Resources) เป็นการกำหนดแนวทางการใช้ประโยชน์ และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวร่วมกันซึ่งไม่ใช่หมายถึง แพลตฟอร์ม</p>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
3. (ต่อ)	<p>สถานที่ท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น การพัฒนาบุคลากร หรือใช้วิธีการเป็นพันธมิตรร่วมกันในการแลกเปลี่ยนลูกค้าในภาพรวมการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ควรเริ่มต้นที่ภาครัฐและหน่วยงานเอกชนมีความจำเป็นร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาความรู้ทักษะที่จำเป็นร่วมกันผ่านการประชุม สัมมนา อบรม โดยภาครัฐเป็นตัวกลางในการจัดงาน โดยแนวทางการประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์รองรับการดำเนินงานกิจการธุรกิจ ผู้เชี่ยวชาญต่างให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะสามารถให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สื่อต่างๆ มาช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัทให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย 2. การทำการขยายการสื่อสารให้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หลายๆ ช่องทางเพื่อที่ลูกค้าจะสามารถติดต่อตามข่าวสารและเข้าถึงได้ง่าย 3. ควรจะให้ความสำคัญกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว เช่น เมื่อลูกค้าเมล์ถามมาในข้อมูลการติดต่อ ลูกค้าก็ควรได้รับข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็วเช่นกัน จะทำให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้นว่าจะใช้บริการกับเราหรือไม่ดูเวลาในการตอบสนองต่อลูกค้า 4. ความรู้ ความเข้าใจ และสิทธิประโยชน์จากการเช่า Server หรือ เช่า Domain และการเช่าโฆษณาผ่านทาง Google เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้นมีความสะดวกต่อการเข้าถึง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นสำคัญ	สาระสำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้
3. (ต่อ)	<p>5. การให้ความสำคัญต่อการโฆษณาออนไลน์ผ่านสื่อสารต่างๆ ใช้ Social Network ให้เป็น ประโยชน์ และมีฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทเอง</p> <p>6. การลงทุนเทคโนโลยีสารสนเทศควรเป็นแบบ Real time Cover 24 ชั่วโมง โดยธรรมชาติของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลาการค้น ข้อมูลการท่องเที่ยวไม่เหมือนกันกับบางคนสะดวกช่วงดึก ช่วง บ่าย ช่วงเช้า ในการ Contact ของลูกค้าก็ควรจะได้คำตอบแบบ Real Time และควรมีการ Update Website ให้เป็นปัจจุบันและมีมาตรฐานกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อการทำงานที่ง่ายขึ้น ให้เป็น Platform เดียวกัน</p>