

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย 2) เพื่อยืนยันปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการนำไปใช้ปรับใช้กับการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรภายนอก คือ 1) ความร่วมมือในโซ่อุปทาน (CSC) 2) ความไว้วางใจในองค์กร (TRU) 3) ความผูกพันต่อองค์กร (COM) 4) ผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) นำมาศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลการดำเนินงานของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ ร้อยละกับตัวแปรจัดประเภท (Categorical Variables) และวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) กับตัวแปรเมตริก (Metric Variables) จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 และ 2 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และสร้างเมตริกสหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น (แบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) วุฒิการศึกษา และ 4) ระยะเวลาในการทำงานกับองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุนามทางเดียว (One way-Multivariate Analysis of Variance: MANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มของข้อมูลเบื้องต้นของสถานประกอบการกับตัวแปรที่ศึกษา และวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เป็นตัวแปรเมตริก (Metric Variables) กับผลการดำเนินงานของการจัดการโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ลำดับสุดท้ายทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลตามสมมติฐานข้อ 1 (รูปแบบ 1) และตามสมมติฐานข้อ 2 (รูปแบบ 2)

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และเปรียบเทียบขนาดของอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยที่มีเหตุและผลที่มีตัวแปรตามในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

ผลการวิจัยที่ได้จากวิเคราะห์ทางสถิตินำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการดำเนินการนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการประยุกต์ใช้ในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลจากศึกษาปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ประกอบด้วย

1.1 โดยผลการวิจัยข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งเป็นผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึง ร้อยละ 80.50 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรระหว่าง 6-10 ปี และตรวจสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวดังกล่าว พบว่า มีการกระจายตัวน้อยส่งผลทำให้สามารถดำเนินการขั้นตอนต่อไป และการศึกษาครั้งนี้ได้เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ตามข้อมูลเบื้องต้นกลับพบว่า เพศหญิง ระดับอายุระหว่าง 46-55 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีความสนใจและเห็นด้วยต่อการการวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์นำเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด ขณะเดียวกันโดยภาพของผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยเหตุให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการดำเนินการของธุรกิจนำเที่ยวในการสร้างความได้เปรียบ ทางการแข่งขันของธุรกิจ

1.2 ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ สามารถสรุปผลวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ข้อ ได้ดังนี้

1.2.1 ผลการตรวจสอบความตรงของปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 122.45 ที่องศาอิสระ 67 ระดับนัยสำคัญ .0560 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .92 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) .92 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .022 แสดงว่าสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจากผลการพัฒนาปัจจัยที่มีเหตุ

ของผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) ผ่านตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) และความผูกพันต่อองค์กร (COM) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความร่วมมือในโซ่อุปทานทั้งภายในและภายนอกองค์กรร่วมกันส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจในการองค์กร ทางเดียวกันยังมีมากขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทยโดยตรง

1.2.2 ผลการตรวจสอบความตรงของปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย ตามสมมติฐานข้อที่ 2 ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 25.86 ที่องศาอิสระ 20 ระดับนัยสำคัญ .17 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) .97 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .0098 แสดงว่าสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความไว้วางใจในองค์กรมากขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (LP) ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทยโดยตรง

2. เพื่อยืนยันรูปแบบความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย

ผลการยืนยันรูปแบบความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวในประเทศไทย โดยผลการสนทนากลุ่ม (Focus group) แนวคิดความร่วมมือในโซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) และ ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Business Performance) เมื่อนำมาปฏิบัติแล้วจะเกิดผลดีอย่างแท้จริงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ดังนั้น การปรับใช้ในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวสามารถดำเนินการกับธุรกิจนำเข้าเที่ยวในอุตสาหกรรมผ่านความร่วมมือในโซ่อุปทานของธุรกิจนำเข้าเที่ยวเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือทุกมิติกับผู้ประกอบการ ชุมชนแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนผ่านการสร้างเครือข่ายเป็นภาคีร่วมกันของการประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยว การประยุกต์การดำเนินการด้านโลจิสติกส์ไปสู่การปฏิบัติในสถานประกอบการ ประกอบไปด้วย 1) ระดับความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกของสถานประกอบการ 2) ระดับนโยบายในการประกอบกิจการธุรกิจนำเข้าเที่ยว และ 3) ระดับการปฏิบัติงานในการประกอบกิจการธุรกิจนำเข้าเที่ยว

### 3. เพื่อนำเสนอแนวทางการนำไปใช้ปรับใช้กับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

ผลการกำหนดแนวทางการนำไปใช้ปรับใช้กับการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ประกอบด้วย 1) การให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินความร่วมมือของธุรกิจนำเที่ยวมีความจำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนด้วยตนเอง ช่วยทำให้สร้างโอกาสในการดำเนินกิจการและสอดคล้องกับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรธิกา พังงา ผู้ประสานงานสำนักงานประสานงาน โครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นั้นให้ความสำคัญกับบุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างไรไม่มีปัญหาส่วนต่างๆ ให้เกิดเสถียรภาพ ที่ใช้ในกระบวนการท่องเที่ยว เมื่อส่วนต่างๆ ที่ได้มานี้ได้ร่วมจัดการประสานงานเรียบร้อยการทำงานก็ราบรื่น บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันกับทุกฝ่ายได้ อีกทั้ง คุณพรนภัส แก้วพริ้งเพริศ ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แพลนเนท เวิลด์ไวด์ เซอร์วิส จำกัด ยืนยันเช่นกันว่าการใช้ความร่วมมือตลอด โซลูชันส่งผลให้ตัวแทนขายตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชนและภาครัฐบาลจะสามารถทำงานจะมีความราบรื่น เป็นการสร้างนโยบายในการให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรธุรกิจนำเที่ยวให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ 2) แนวทางความร่วมมือโซลูชันขององค์กรธุรกิจนำเที่ยวที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญทั้งใน ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร รัฐบาล และเข้าใจจากการใช้การจูงใจ การเรียนรู้ การทำงานเป็นทีมวัฒนธรรมองค์กร เครือข่าย พันธมิตร นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวสอดคล้องกัน คุณพรนภัส แก้วพริ้งเพริศ ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แพลนเนท เวิลด์ไวด์ เซอร์วิส จำกัดกล่าวอย่างชัดเจนว่าธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกโดยการสร้างเครือข่าย การสร้างกลุ่มและทำการปลูกฝังการทำงานเป็นทีมและ คุณจิตติรัตน์ ปานนุ่ม ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท แชนแอนด์ซันทัวร์ จำกัดและคุณจิราพร รัตนพันธ์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท แองเจิลสกายทัวร์ จำกัด ยังช่วยยืนยันได้อีกว่า องค์กรธุรกิจนำเที่ยวควรทำงานเป็นทีม บุคลากรในองค์กรต้องใคร่สามัคคี ช่วยเหลืองานในองค์กรด้วยความเต็มใจ 3) การลงทุนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นและพัฒนาบุคลากรในการสร้างคุณค่าธุรกิจนำเที่ยวภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 และมีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร การลงเงินทุน จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาอย่างละเอียด และช่วยในเรื่องการตลาดและสอดคล้องกับคุณนุชนา กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอที ทัวร์ ไทยแลนด์ เอ็กซ์พี จำกัด นั้นให้ความสำคัญกับการลงทุนใช้เครือข่าย และลงทุนสร้างฐานข้อมูลภายในทุกคนภายในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิและหน้าที่ของการทำงานที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง และสามารถทำงานแทนกันได้ทุกคน ควบคู่กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการจัดอบรมการใช้เครือข่ายหรือการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เศรษฐชัย ชัยสนธิ กรรมการผู้จัดการ บริษัท วังเอ็ดยูเคชั่น แอนด์ทัวร์ และ บริษัท วังทราเวล จำกัด

ระบุว่าบุคลากรภายในองค์กรต้องสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานได้ด้วยมิใช่ นำ  
 เทียวอย่างเดียว องค์กรธุรกิจนำเทียวต้องมีการให้ความรู้ในการใช้ระบบแก่ทุกคนในองค์กร

### การอภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีเหตุและผลของความร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อ  
 ผลการดำเนินการของธุรกิจนำเทียวในประเทศไทย สามารถสรุปการอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากผลวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินการด้าน  
 โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเทียวในประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึง มีอายุ  
 ระหว่าง 36-45 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรระหว่าง  
 6-10 ปี ขณะเดียวกันผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่เป็นเพศหญิง ระดับอายุระหว่าง 46-55 ปี  
 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความสนใจและเห็นด้วยต่อการ  
 การวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อความร่วมมือในโซ่  
 อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์นำเทียวในประเทศไทยมากกว่า และสอดคล้องกับกา  
 รุณันท์ รัตนแสนวงษ์ (2556: 38-48) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสตรีมหาวิทยาลัยภาครัฐและ  
 ภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารสตรีแม้ว่าดำเนินกิจการในสถาบันการศึกษาก็มี  
 การแข่งขันการจัดการรอบด้านของกิจการ โดยมุ่งเน้นความสำคัญของการพัฒนาองค์กรอาศัยการ  
 ดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญ

อีกทั้ง ผลวิจัย พบว่า ผลการตรวจสอบความตรงของปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความ  
 ร่วมมือในโซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเทียวในประเทศไทย ตาม  
 (สมมติฐานข้อที่ 1) พบว่า สมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจาก  
 ผลการพัฒนาปัจจัยที่มีเหตุของผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) ผ่านตัวแปรความไว้วางใจใน  
 องค์กร (TRU) และความผูกพันต่อองค์กร (COM) มีอิทธิพลทางตรงผลการดำเนินงานด้าน โลจ  
 สติกส์ (LP) สามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีความร่วมมือในโซ่อุปทาน  
 ทั้งภายในและภายนอกองค์กรร่วมกันจะส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจในการองค์กร ทางเดียวกันยิ่ง  
 มีมากขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์  
 (LP) ของธุรกิจนำเทียวในประเทศไทยโดยตรงและสอดคล้องกับ Lai (2008) ได้ศึกษาเรื่อง The  
 relationship between mental health literacy, personal contacts and personal stigma against  
 depression พบว่า การร่วมมือในการทำงานเป็นทีมตลอดการดำเนินงาน เป็น  
 การส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดความ  
 ไว้วางใจในองค์กรส่งผลที่ดีต่อความตั้งใจมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งมาก  
 ส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการสร้างพันธะที่ดีเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงาน

อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตรง อีกทั้ง ผลการตรวจสอบความตรงของปัจจัยที่มีเหตุ และผลของความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ตามสมมติฐานข้อที่ 2 มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความไว้วางใจในการองค์กรยิ่งมีมากขึ้นจะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยตรง และสอดคล้องกับ Yeh (2005) ได้ศึกษาเรื่อง Identification of Factors Affecting Continuity of Cooperative Electronic Supply Chain Relationships: Empirical Case of the Taiwanese Motor Industry พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกกับความผูกพันกับองค์กรส่งต่อการดำเนินงานในกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการยืนยันรูปแบบความร่วมมือใน โซ่อุปทานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย พบว่า แนวคิดความร่วมมือใน โซ่อุปทาน (Supply Chain Collaboration) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) และผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Business Performance) ในการปรับใช้ในการดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวสามารถดำเนินงานกับธุรกิจนำเที่ยวในอุตสาหกรรมผ่านความร่วมมือในโซ่อุปทานของธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือทุกมิติกับผู้ประกอบการ ชุมชนของแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนผ่านการสร้างเครือข่ายเป็นภาคีร่วมกันของการประกอบกิจการด้านการท่องเที่ยว การประยุกต์การดำเนินการด้าน โลจิสติกส์ไปสู่การปฏิบัติในสถานประกอบการ ประกอบไปด้วย 1) ระดับความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกของสถานประกอบการ 2) ระดับนโยบายในการประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว และ 3) ระดับการปฏิบัติงานในการประกอบกิจการธุรกิจนำเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัย Barratt and Oliveira (2001) ได้ศึกษาการรักษาความร่วมมือในโซ่อุปทานขององค์กรธุรกิจ โดยทำการศึกษาจากผู้บริหารต่างๆ ในองค์กรทั้งภาคอุตสาหกรรม และการบริการ พบว่า ความร่วมมือกันในโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เป็นการรักษาผลประโยชน์ร่วมกันตลอดโซ่อุปทาน ทั้งการแบ่งปันข่าวสารร่วมกัน การดำเนินงานร่วมกัน การลงทุนต่อการดำเนินงานที่มีทิศทาง การแบ่งปันผลกำไรร่วมกัน ได้รับความเสี่ยงร่วมกัน การดำเนินงานตามสายบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายปลายทางของกลยุทธ์องค์กรที่เป็นแนวทางประโยชน์องค์กรได้ร่วมกัน และสอดคล้องกับ Min et al. (2005: 237-256) ได้ศึกษาจากแบบจำลองความคิดในความร่วมมือในโซ่อุปทาน จากกานเก็บข้อมูลของผู้บริหารระดับสูง และบุคลากรมีทำงานจริง พบว่า ความร่วมมือในโซ่อุปทานสามารถพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรต่อการได้รับประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้ง มีลักษณะความสัมพันธ์ร่วมกันอย่างดี

ต่อการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน การบริหารความเสี่ยงร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

3. ผลจากการกำหนดแนวทางการนำไปใช้ปรับใช้กับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ประกอบด้วย 1) การให้ความสำคัญต่อบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินความร่วมมือของธุรกิจนำเที่ยวมีความจำเป็นต้องมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนด้วยตนเอง ช่วยทำให้สร้างโอกาสในการดำเนินกิจการและสอดคล้องกับ Antonicic and Hisrich (2001) ศึกษา งาน วิจัย เรื่อง Entrepreneurship Construct Refinement and Cross Cultural Validation ให้ ความสำคัญในการการสนับสนุนจากภายในองค์กรของบุคลากร ผลการดำเนินการขององค์กร 2) แนวทางความร่วมมือ โซลูชันขององค์กรธุรกิจนำเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร รับรู้ และเข้าใจจากการใช้การจูงใจ การเรียนรู้ การทำงานเป็นทีมวัฒนธรรม องค์กร เครือข่าย พันธมิตร และสอดคล้องกับงานวิจัย Lai (2008). ทำวิจัยเรื่อง The relationship between mental health literacy, personal contacts and personal stigma against depression การร่วม ในการทำงานเป็นทีมตลอดการดำเนินงานเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจกับบุคลากรให้มีความร่วมมือ และปฏิบัติหน้าที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจในองค์กรส่งผลที่ ดีต่อความตั้งใจมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งมากส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อ องค์กรในการสร้างพันธมิตรที่ดีเสริมสร้างให้เกิดผลการดำเนินงาน 3) การลงทุนในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่จำเป็นและพัฒนาบุคลากรรองรับช่วยสร้างคุณค่าธุรกิจนำเที่ยวภายใต้บริบทประเทศ ไทย 4.0 ทำงาน มีความจำเป็นและใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากร การลงเงินทุน จึงมีความจำเป็นต้อง ศึกษาอย่างละเอียด และช่วยในเรื่องการตลาด และสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ George (2000); Philippe (2005A); Bangkok Post (2012) ให้ความสำคัญต่อการจัดการของประสิทธิภาพใน การรองรับนักท่องเที่ยวทั้งก่อน ระหว่างและหลังจากการใช้บริการท่องเที่ยว ในใช้การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ระบบปฏิบัติรองรับข้อมูลในการใช้ดำเนินงาน ร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะของการวิจัยที่นำไปใช้

1. การนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยรองรับความร่วมมือใน โซ่อุปทานของธุรกิจนำเที่ยวผ่าน โครงการ แผนงานหรือกิจกรรมดังกล่าวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการสร้างความร่วมมือระหว่างธุรกิจนำเที่ยวและชุมชนท้องถิ่นตลอด โซ่อุปทานเป็นในนามของผู้นำวิจัยเสนอมติสำคัญที่ผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญในกระบวนการพัฒนาแผนธุรกิจกับพันธมิตรตลอดจนคู่ค้าที่สำคัญขององค์กร การดำเนินงานภายนอกและภายในองค์กรผ่านการพัฒนาการสื่อสารของสมาชิกในโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับกิจการให้ตระหนักในการเรื่องการสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลวัฒนธรรมองค์กรที่มีความแตกต่างกัน เพื่อความชัดเจนและเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันกับการปฏิบัติจากความร่วมมือในโซ่อุปทานบนพื้นฐานการใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของการประกอบการกิจการในปัจจุบัน

2. จากผลการศึกษา ตัวแปรอิสระในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) 2) ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (COM) มีค่าความสัมพันธ์สูงที่สุดจะเห็นได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีความไว้วางใจในองค์กรจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรการทำงานในสถานประกอบการนำเที่ยวอย่างไร ก็อาศัยประสบการณ์ทำงาน ความสามารถเฉพาะทาง รวมถึงเครือข่ายในการทำงาน การรักษานुकลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกอีกทั้ง นुकลากรภายในองค์กรมีความมั่นคงในงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนด้วยการดำเนินงานกับตัวแปรความร่วมมือในโซ่อุปทาน (SCC) ช่วยเพิ่มศักยภาพของธุรกิจ ตรงกันข้ามเมื่อมาพิจารณาตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร (TRU) กับตัวแปรผลการดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (LP) มีค่าความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำ เป็นประเด็นที่สำคัญของอุตสาหกรรมธุรกิจนำเที่ยวที่เกิดขึ้นจากนุกลากรมีความไว้วางใจในองค์กรเกิดขึ้นจากความคาดหวัง ความเชื่อถือที่มีต่อธุรกิจ รวมถึงความภูมิใจต่อองค์กร ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กทำให้ทีมสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้รวดเร็วแต่มีข้อเสียขาดการดำเนินที่เป็นอย่างเป็นระบบ การตัดสินใจขึ้นอยู่กับเจ้าของกิจการ ไม่มีอิสระในการทำงาน ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันจึงมีอัตราการลาออกอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสร้างลูกค้ารายใหม่ การบริการลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความเป็นมืออาชีพ ที่สำคัญการสร้างนุกลากรใหม่ให้มีความสามารถเฉพาะ มีต้นทุนการสนับสนุนที่สูงและไม่ทันต่อการแข่งขันในธุรกิจและความท้าทายที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน



### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการพัฒนาตัวแบบหรือโมเดลการพัฒนาความร่วมมือในโซ่อุปทานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยไปสู่ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจอื่นๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปรียบเทียบและแลกเปลี่ยนข้อมูลความร่วมมือในโซ่อุปทานระหว่างธุรกิจจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและสังคมส่วนรวม