

ความไว้วางใจทางธุรกิจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ
ระหว่างผู้นำเข้าและส่งออกที่มีต่อผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

Business Trust and Factors Affecting Business Trust between Importers and Exporters and Logistic Providers at Mae Fah Luang – Chiang Rai International Airport

เดชชธร สุขชัยศรี และ วาทีนี พรหมทอง

Taechathorn sukchaisri and Watinee promthong

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจทางธุรกิจและ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับปฏิบัติงานหรือผู้บริหารของบริษัทผู้นำเข้าและส่งออกสินค้า ทางท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย จำนวน 100 คน จาก 100 บริษัท มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความไว้วางใจทางธุรกิจอยู่ในระดับมากถึง 5 ปัจจัย (ด้านความซื่อตรง ด้านสมรรถนะหรือความสามารถ ด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ ด้านความจงรักภักดี และด้านความเป็นคนเปิดเผย) และ 2) พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ คือ ด้านความจงรักภักดี ด้านสมรรถนะหรือความสามารถ และด้านความมั่นคงสม่ำเสมอส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ความซื่อตรง, ความจงรักภักดี, ความเป็นคนเปิดเผย, ความไว้วางใจทางธุรกิจ

Abstracts

This research aimed to 1) study level of business trust and 2) analyze factors that affect business trust between import or export companies and logistic providers: Freight Forwarding company (Freight Forwarder), Shipping (Shipping Broker), trucking company (Transportation company), and warehouse company (Warehousing). Data were collected by questionnaire from a sample group of 100 employees and department heads of import or export departments. Data were statistically analyzed by descriptive statistics for percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and Multiple Regression Analysis. Results of the study are as follows: 1) The overall level of business trust (Integrity, Competence, Consistency, Loyalty and Openness) were all in high level. 2) Factors of Competence, Consistency and Loyalty had positive influence on business trust at statistically significant level of 0.05.

Keywords: Integrity, Competence, Consistency, Loyalty, Openness, Business trust

บทนำ

ธุรกิจการนำเข้าและส่งออกเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการจ้างบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน บริษัทผู้ประกอบการโลจิสติกส์มักเป็นลักษณะของธุรกิจที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะ ต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนการทำงาน หน่วยงานที่ต้องลงทุนทั้งสถานที่ บุคลากร และ เทคโนโลยี เป็นต้น ส่วนงานด้านโลจิสติกส์ที่มีการจ้างเอเยอร์ส ได้แก่ บริษัทเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์(Freight Forwarder) บริษัทชิปปิง(Shipping Broker) บริษัทขนส่งสินค้า (Transportation company)และคลังสินค้าทั่วไป(Warehousing)

ความต้องการบริการโลจิสติกส์เป็น 4 ระดับคือ การบริการโลจิสติกส์แบบพื้นฐาน การบริการโลจิสติกส์แบบเพิ่มคุณค่า การบริการโลจิสติกส์แบบผู้นำ และการบริการโลจิสติกส์แบบก้าวหน้า เขาค้นพบว่า การลดต้นทุน ระบบสารสนเทศและบุคลากรเป็นปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกระดับของการบริการ การบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับการบริการแบบเพิ่มคุณค่า (Ji-Ye Mao a,1, Jae-Nam Lee b,Chun-Ping Deng c., 2008) ได้ใช้แบบสอบถามตามคำถามการวิจัยจากมุมมองของผู้ขาย 1) สิ่งที่คุณคิดว่าพฤติกรรมลูกค้าให้ความไว้วางใจของผู้จำหน่ายในลูกค้า โดยลูกค้าควบคุมของลูกค้ายิ่งกว่าผู้ขาย 2) สิ่งที่มีผลกระทบต่อความไว้วางใจของผู้จำหน่ายของลูกค้าและการควบคุมของลูกค้ามากกว่าผู้ผลิตในการทำงาน

จากประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของสองหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันคือ บริษัทผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออก กับบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ถึงพฤติกรรมระหว่างองค์การที่จะส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ ทั้งปัจจัยด้านความซื่อตรง ด้านสมรรถนะหรือความสามารถด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ ด้านความจงรักภักดีและด้านความเป็นคนเปิดเผย โดยสามารถทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ อันนำไปสู่การปรับปรุง หรือการวางแผนของการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจทางธุรกิจระหว่างผู้นำเข้าและส่งออกที่มีต่อผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจระหว่างผู้นำเข้าและส่งออกที่มีต่อผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย จากหนังสือ วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการร่างแบบสอบถามเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการ ของบริษัทผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกสินค้า มีสถานที่ประกอบการทางธุรกิจในประเทศไทย จำนวน 250 คน จาก 100 บริษัท ที่มีการใช้บริการกับ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ บริษัทเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ บริษัทชิปปิงบริษัทขนส่งสินค้า และคลังสินค้าทั่วไป โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่เป็นการนำเข้าและส่งออกสินค้าทางท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ปลายปิด โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามทั้งหมดมี 64 ข้อ แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว สถานที่ทำงานของท่านอยู่ในจังหวัดหรือภาคใด ประเภทของบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ใช้ และบริษัทผู้ให้บริการเป็นบริษัทไทยหรือบริษัทต่างชาติ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมระหว่างองค์การที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความซื่อตรง ปัจจัยด้านสมรรถนะหรือความสามารถ ปัจจัยด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านความจงรักภักดี และปัจจัยด้านความเป็นคนเปิดเผย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นตามแบบสอบถามชนิดจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับ 5 หมายถึง มีเห็นด้วยอย่างยิ่ง จนไปถึงระดับ 1 หมายถึง มีเห็นด้วยน้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อยโดยเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ขึ้นไป

4. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคการเลือกตัวแปร โดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise) และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยวิธีเดอบิน-วัตสัน (Durbin - Watson Test) ซึ่งเป็นค่าทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสหสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัว พบว่า มีค่าทางสถิติอยู่ที่ 1.89

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากบริษัทที่มีการนำเข้าและส่งออกสินค้า ทางท่าอากาศยานนานาชาติ เชียงราย ได้แก่ผู้บริหารบริษัทและพนักงานของแผนกนำเข้าและส่งออกระหว่างประเทศ โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มบริษัทและหน่วยงานที่ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ ส่งแบบสอบถามกลับมาผู้วิจัยจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 81.76 ของจำนวนประชากรทั้งหมด คิดเป็นเพศชายร้อยละ 47.3 0เพศหญิงร้อยละ 52.70 โดยมีสัดส่วนของผู้นำเข้าสินค้า จำนวนมากที่สุดถึง ร้อยละ 37.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.80 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 31.10 โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี เท่ากับ 6-10 ปี ร้อยละ 37.00

พฤติกรรมระหว่างองค์การที่ทำให้เกิดความไว้วางใจทางธุรกิจระหว่างผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกสินค้าที่มีต่อผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์นั้นพบว่าด้านความซื่อตรงในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 0.57) ถัดมา คือ ด้านสมรรถนะหรือความสามารถ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.61) ด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.82$ S.D. = 0.64) ด้านความจงรักภักดี ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = 0.73) ด้านความเป็นคนเปิดเผย ($\bar{X} = 3.74$ S.D. = 0.59) ทั้งนี้พฤติกรรมระหว่างองค์การในด้านความไว้วางใจทางธุรกิจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ S.T.D. = 0.71)

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระ พบว่า ไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า VIF (Variance inflation Factor) น้อยกว่า 10 โดยมีความสอดคล้องกับการตรวจสอบเงื่อนไขทางสถิติของค่า VIF ที่ควรมีค่าน้อยกว่า 10 (สุดดี โกดัยเนตร, 2555) อันแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวมีความเหมาะสมนำไปสู่การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลตามเงื่อนไขของสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรการ ปัจจัยความซื่อตรง, ปัจจัยด้านสมรรถนะหรือความสามารถปัจจัยด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีและปัจจัยด้านความเป็นคนเปิดเผยกับตัวแปรด้านความไว้วางใจทางธุรกิจ ด้วยการใช้เทคนิคการถดถอยเชิงพหุ ด้วยการใช้เทคนิควิธีการเลือกตัวแปรอิสระ โดยวิธีคัดเลือกตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ปัจจัยด้านความซื่อตรง, ปัจจัยด้านสมรรถนะหรือความสามารถ, ปัจจัยด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ , ปัจจัยด้านความจงรักภักดีและปัจจัยด้านความเป็นคนเปิดเผย มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือปัจจัยด้านความจงรักภักดี โดยมีค่าเท่ากับ .901 และตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ปัจจัยด้านความซื่อตรง โดยมีค่าเท่ากับ .392 มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบอิทธิพลระหว่างพฤติกรรมระหว่างองค์การที่มีต่อตัวแปรด้านความไว้วางใจทางธุรกิจ พบว่า มี 3 ปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรด้านความไว้วางใจทางธุรกิจ คือ ปัจจัยด้านความจงรักภักดี (Loyalty) (LOY) ปัจจัยด้านสมรรถนะหรือความสามารถ (Competence) (COM) และ ปัจจัยด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ (Consistency) (CON) โดยรวมอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านความไว้วางใจทางธุรกิจ ร้อยละ 88.7 (Adjusted R2 = 0.885, Durbin-Watson = 1.706) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (b= 0.723, p<0.05), (b=0.238, p<0.05) และ (b=0.107, p<0.05) ตามลำดับสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3.4, 3.2 และ 3.3 กล่าวคือ ความจงรักภักดี (LOY), สมรรถนะหรือความสามารถ (COM) และ ความมั่นคงสม่ำเสมอ (CON) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ สมการ คือ TRU = 0.180 + 0.696 (LOY) + 0.273 (COM) + 0.118 (CON)