

บริษัทจัดการส่งออกในประเทศไทย: ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมและผลการดำเนินงาน Export Management Companies in Thailand: The Competence to Lower Transaction Cost and Performance

พรภัส สุวรรณรัตน์*

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีพื้นฐานมาจากการผสมผสานองค์ความรู้จากสามทฤษฎีหลัก ได้แก่ ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม ทฤษฎีตัวแทน และทฤษฎีฐานทรัพยากร โดยทำการศึกษาถึงอิทธิพลของทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกในประเทศไทยที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทเหล่านี้ นอกจากนี้ การศึกษาในครั้งนี้ยังได้ศึกษาถึงอิทธิพลของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก ซึ่งเท่าที่ผ่านมายังคงมีการศึกษาในประเด็นนี้น้อยมากโดยเฉพาะใน

บริบทของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมและต่อผลการดำเนินงาน ในขณะที่เดียวกันความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมก็มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาในอดีต อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้ไม่พบอิทธิพลของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกในประเทศไทย

คำสำคัญ: บริษัทจัดการส่งออก บริษัทตัวแทนการส่งออก ต้นทุนธุรกรรม ผลการดำเนินงานการส่งออก การส่งออก



*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

This study is grounded on the integration of three theories: transaction cost theory, agency theory, and resource-based theory, for ascertaining the effect of resources and competence to lower transaction costs on export management companies' (EMCs) performance, in Thailand. Additionally, the moderating effect of learning orientation that moderates the relationships between each of EMC's resources and competence to lower transaction costs has also been researched and brought into the conceptual framework of the study. To date, a very few researches have been conducted in this

issue especially in the context of Thailand.

The results indicate that the greater the EMCs acquire resources, the higher the competence to lower clients' transaction costs, the stronger the performance of the export management companies (EMCs). These outcomes fully correspond and are consistent to previous studies. However, the role of learning orientation as moderator cannot be found. In other words, learning orientation has not moderated the relationships between each of EMC's resources and its competence to lower clients' transaction costs.

Keywords: Export Management Company, Export Intermediary Company, Transaction Cost, Export Performance, Export



บทนำ

บริษัทจัดการส่งออกคือ บริษัทที่มีความชำนาญเฉพาะทางในการทำหน้าที่ส่งออกเสมือนเป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทผู้ผลิต Root (1994: 102) Peng และ York (2001) Julien และ Ramangalahy (2003) Sharma (2005) Shama, Tainai, และ Sariteke (2006) Kumar และ Bergstrom (2007) Shahrul (2011) ได้ให้เหตุผลสนับสนุนว่า บริษัทเหล่านี้มีบทบาท และมีความสำคัญในการส่งออกและช่วยในการเปิดตลาดระหว่างประเทศให้กว้างขวางขึ้นโดยเป็นตัวกลางให้กับลูกค้าต่างประเทศกับบริษัทผู้ผลิตในประเทศ โดยเฉพาะบริษัทผู้ผลิตขนาดเล็กที่ยังมีทรัพยากรและความเชี่ยวชาญไม่เพียงพอในการดำเนินการส่งออกโดยตนเอง บริษัทจัดการส่งออกเหล่านี้ส่งผลให้มีการขยายตัวของ การส่งออกเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วและมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่เชื่อมโยงกับลูกค้าในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง รวมไปถึงมีความชำนาญในเรื่องพิธีการศุลกากรและภาษีศุลกากร การบริการการส่งออกและอำนวยความสะดวกในการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงสามทศวรรษ ที่ผ่านมา (Ilinitch 1994; Eastin and Paun, Peng and York, 2001: Kumar and Bergstrom, 2007)

เท่าที่ผ่านมาวรรณกรรมส่วนใหญ่ได้ศึกษาบทบาทของบริษัทจัดการส่งออกที่ได้ให้บริการผู้ส่งออกโดยทำการศึกษาที่บริษัทจัดการส่งออกในประเทศที่พัฒนาแล้ว (Balabanis, 2000) หรือในประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ที่ สำคัญของโลกอย่างประเทศจีน (Feenstra and Hanson, 2004) แต่ยังมีการศึกษาอยู่น้อยมากที่ทำการศึกษาเรื่องบริษัทจัดการส่งออกโดยเฉพาะในประเด็นความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมในบริบทของประเทศไทยและ ทั่วๆ ไปในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยและ ประเทศในภูมิภาคอาเซียนนับได้ว่าเป็นหนึ่งในภูมิภาคที่มี

ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วมากที่สุดในโลก (OECD, 2004) และนโยบายการค้าการลงทุนตลอดจน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศใน ภูมิภาคนี้ก็แตกต่างจากภูมิภาคอื่น ดังนั้นผลการศึกษานี้ ครั้งนี้จึงนับได้ว่าได้เพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ให้แก่วงการวิชาการ ลำดับการนำเสนอของการศึกษาในครั้งนี้เริ่มด้วย การนำเสนอและอภิปรายทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การ พัฒนาสมมุติฐานการศึกษา ระเบียบวิธีการศึกษา ผลการ ศึกษาและการอภิปราย รวมไปถึงข้อสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และการบริหารงานของบริษัทตัวแทน การส่งออก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการลด ต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงาน
4. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก

กรอบทฤษฎี

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกในครั้งนี้ได้มีพื้นฐานของการ ศึกษาภายใต้ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม ทฤษฎีตัวแทน และ ทฤษฎีฐานทรัพยากร ที่แสดงให้เห็นถึงการประสบความสำเร็จของบริษัทจัดการส่งออกที่ขึ้นอยู่กับ การครอบครองทรัพยากรเพื่อที่จะมีความสามารถในการลดต้นทุน ธุรกรรมและต้นทุนตัวแทนเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ภูมิหลังทฤษฎี

การศึกษาในครั้งนี้อยู่ภายใต้กรอบของสามทฤษฎีทฤษฎีต้นทุนทำธุรกรรมอธิบายว่าทำไมผู้ส่งออกต้องเลือกใช้บริการของบริษัทจัดการส่งออก ในขณะที่ทฤษฎีตัวแทนได้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการเป็นตัวแทน และท้ายสุด ทฤษฎีฐานทรัพยากรอธิบายว่า ทำไมบางบริษัทจัดการส่งออกมีผลการดำเนินงานดีกว่าบริษัทจัดการส่งออกรายอื่น

ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost Theory)

หนึ่งในหัวใจหลักของการอธิบายของทฤษฎีต้นทุนธุรกรรมคือ ธุรกรรมสามารถจำแนกได้ตามรูปแบบขององค์กร Coase (1937) ได้นำเสนอความคิดที่ว่า ธุรกรรมสามารถดำเนินการได้ทั้งในตลาดหรือดำเนินการเฉพาะภายในองค์กรขึ้นอยู่กับว่ารูปแบบไหนจะสามารถประหยัดต้นทุนธุรกรรมได้มากกว่ากัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ทางเลือกในการจัดรูปแบบขององค์กรขึ้นอยู่กับต้นทุนธุรกรรมและสถานการณ์ของการดำเนินธุรกรรมในขณะนั้น ต่อมาทฤษฎีนี้ได้ถูกนำมาพัฒนาและขยายขอบเขตการอธิบายได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นโดย Williamson (1975) ผู้ซึ่งแบ่งรูปแบบการดำเนินธุรกรรมได้สองรูปแบบคือ ตลาด (Markets) และลำดับชั้นภายในองค์กร (Hierarchies) และได้ระบุปัจจัยทางด้านบุคลากรและปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการจัดตั้งรูปแบบขององค์กรของบริษัท ปัจจัยทางด้านบุคลากรประกอบไปด้วย ข้อจำกัดของการใช้เหตุผล (Bounded Rationality) และการฉกฉวยโอกาส (Opportunism) ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมประกอบไปด้วยความไม่แน่นอน (Uncertainty) และการมีจำนวนของผู้เกี่ยวข้องจำนวนน้อย (Small Numbers) ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อรูปแบบธุรกรรมขององค์กร คือองค์กรจะเลือกการทำธุรกรรมโดยผ่านตลาดหรือดำเนินการภายในองค์กรเสียเองในรูปแบบลำดับชั้นขององค์กรที่ทำให้การ

ทำธุรกรรมทุกอย่างเป็น “ภายใน” โดยการตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับว่ารูปแบบใดสามารถที่จะช่วยลดต้นทุนธุรกรรมได้มากกว่ากัน ซึ่งต้นทุนธุรกรรมที่เกิดขึ้นนี้ Williamson (1985, 2005) อธิบายว่าเกิดมาจากปัจจัยทางด้านบุคลากรและปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมและการกระจายของข้อมูลที่ไม่สมมาตรของผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายในการดำเนินธุรกรรมระหว่างกัน และแนวโน้มของต้นทุนธุรกรรมจะมีมากขึ้นถ้าธุรกรรมนั้นเป็นธุรกรรมระหว่างประเทศ ดังนั้นบริษัทจัดการส่งออกจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของผู้ส่งออกหรือบริษัทผู้ผลิตเพื่อช่วยลดต้นทุนของการดำเนินธุรกรรมระหว่างประเทศ (Beamish, Karavis, Goerzen and Lane, 1999: 39; Peng and York, 2001) การนำเอาทฤษฎีต้นทุนธุรกรรมมาประยุกต์ใช้ในบริบทของธุรกรรมระหว่างประเทศนั้น Peng and York (2001) อธิบายว่า ผู้ผลิตหรือผู้ส่งออกมีสองทางเลือกคือ ส่งออกโดยตรงคือ ดำเนินงานส่งออกโดยบริษัทเอง หรือส่งออกทางอ้อมโดยผ่านบริการของบริษัทจัดการส่งออก เมื่อเปรียบเทียบสองทางเลือกถ้าหากทางเลือกไหนสามารถลดต้นทุนธุรกรรมในการส่งออกได้มากกว่า ผู้ส่งออกหรือผู้ผลิตก็จะเลือกทางเลือกนั้น

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory)

Jensen และ Meckling (1976) อธิบายว่าในขณะที่ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรมเน้นไปที่ทางเลือกของรูปแบบของธุรกรรมและรูปแบบขององค์กรที่มีพื้นฐานมาจากทางเลือกในการลดต้นทุนธุรกรรมคือ จะผ่านตลาดหรือดำเนินการภายในองค์กรเสียเอง ทฤษฎีตัวแทนจะเน้นไปที่ความสัมพันธ์และการรักษาผลประโยชน์ระหว่างผู้จ้าง (Principal) กับผู้ถูกจ้าง (Agent) โดยกลุ่มแรกเรียกว่าผู้จ้างซึ่งเป็นผู้ยินยอมมอบทรัพยากรและสิทธิในการจัดการทรัพยากรที่ตนมีอยู่ให้กับกลุ่มคนที่สองเรียกว่าผู้ถูกจ้าง ซึ่งจะทำการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้จ้างได้ผลตอบแทนที่สูงที่สุด และ ผู้ถูกจ้างจะได้ค่าตอบแทนจากการ

ทำงานนั้น (Jensen and Meckling, 1976: 308; Shapiro, 2005) ในทางทฤษฎี การทำงานที่มีประสิทธิภาพของผู้ถูกจ้างคือ การลดต้นทุนตัวแทนของผู้จ้างให้ต่ำลงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based Theory)

ทฤษฎีฐานทรัพยากรเน้นการวิเคราะห์ความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทที่มีทรัพยากรบางอย่างที่มีความเฉพาะเจาะจงและไม่สามารถโอนเปลี่ยนมือได้ ทำให้บริษัทเหล่านี้มีความสามารถในการแข่งขันตลอดจนประสิทธิภาพการดำเนินงานและผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Barney, 1991; Barney and Clark, 2007) ในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เข้ากับเรื่องการส่งออก บริษัทจัดการส่งออกที่มีทรัพยากรที่สำคัญและมีลักษณะพิเศษที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ทรัพยากรเหล่านี้มักจะจับต้องไม่ได้แต่แฝงอยู่ในบริษัท อาทิเช่น ความรู้พื้นฐานในการเป็นตัวแทนการส่งออกและการมีทักษะในการเจรจาต่อรอง เหล่านี้เป็นต้น เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายการค้นหาและค่าใช้จ่ายในการเจรจาต่อรอง และต้นทุนการส่งออกอื่นๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนธุรกรรม จากมุมมองของทฤษฎีนี้การที่บริษัทจัดการส่งออกจะประสบความสำเร็จและมีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งจะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่พวกเขา มีทรัพยากรที่มีคุณค่าเพียงพอ และสามารถพัฒนาทรัพยากรเหล่านั้นเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การผสมผสาน

ทฤษฎีเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงแง่มุมของการจัดการส่งออก ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรมพยายามที่จะคาดการณ์พฤติกรรมของหน่วยธุรกิจในมิติของการลดต้นทุนธุรกรรม ในขณะที่ทฤษฎีตัวแทนให้ความสนใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้จ้างกับผู้ถูกจ้าง โดยรวมทั้งทฤษฎี

ต้นทุนธุรกรรมและทฤษฎีตัวแทนได้มุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจของทางเลือกการส่งออกและนโยบายการส่งออก (Aulakh and Kotabe, 1997; Campa and Guillen, 1999) ส่วนทฤษฎีฐานทรัพยากรได้ชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันตลอดจนผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่งจากการมีทรัพยากรบางอย่างที่มีคุณค่า มีความเฉพาะเจาะจงและไม่สามารถโอนเปลี่ยนมือได้ การครอบครองและพัฒนาทรัพยากรเหล่านี้จะช่วยลดต้นทุนธุรกรรมและท้ายที่สุดทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีเหนือคู่แข่ง (Peng and York, 2001)

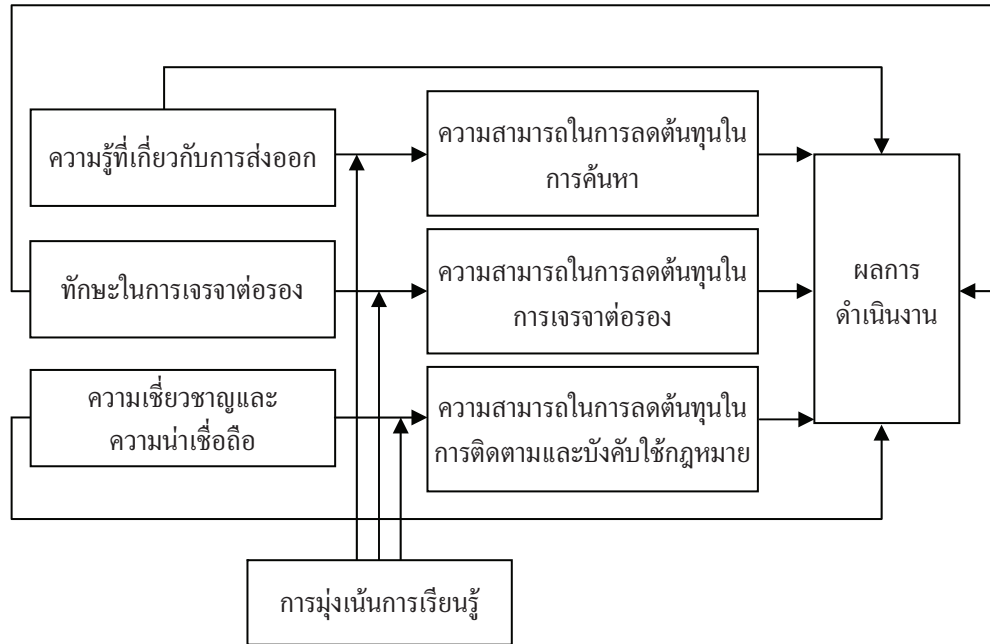
กรอบแนวคิด

โดยรวม ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม ทฤษฎีตัวแทน และทฤษฎีฐานทรัพยากร ได้ชี้ให้เห็นถึงต้นทุนธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1. ต้นทุนในการค้นหา 2. ต้นทุนในการเจรจาต่อรอง 3. ต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งบริษัทจัดการส่งออกที่มีทรัพยากรที่มีคุณค่าที่มีความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมและต้นทุนตัวแทนในการส่งออกได้ก็จะมีผลการดำเนินงานที่ดี โดยตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้พัฒนามาจากงานศึกษาในอดีตของ Peng และ Ilinitich (1998) Peng และ York (2001) Wenyu Hairong, Nan และ Chenting, (2010) บนพื้นฐานกรอบแนวคิดในรูปที่ 1

ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา

ต้นทุนในการค้นหาประกอบด้วยต้นทุนในการวางแผนและการทำวิจัยตลาดในต่างประเทศซึ่งถ้าไม่มีการใช้บริการของบริษัทจัดการส่งออก Eriksson, Johanson, Majkgard and Sharma, (1997) กล่าวว่าผู้ส่งออกหรือผู้ผลิตจะต้องเผชิญกับต้นทุนในส่วนนี้ที่สูงมากทั้งในส่วนของเงินค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินงานที่ยาวนาน Peng และ York (2001) Julien

รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย



และ Ramangalahy (2003) Shahrul (2011) ได้สนับสนุนว่าต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับอุปสรรคของผู้ผลิตและผู้ส่งออกโดยเฉพาะผู้ส่งออกรายใหม่เป็นอย่างมากในการขยายตลาดไปยังต่างประเทศที่ไม่คุ้นเคย บริษัทตัวแทนการส่งออกจะมีความรู้และสายสัมพันธ์เกี่ยวกับตลาดต่างประเทศเป็นอย่างดีและมีความคุ้นเคยและเชี่ยวชาญในขั้นตอนการส่งออก รวมไปถึงกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะช่วยให้ผู้ผลิตหรือผู้ส่งออกเกิดการประหยัดต่อขนาด และลดต้นทุนธุรกรรมโดยรวม

ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง

ต้นทุนในการเจรจาต่อรองประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายทางตรง เช่น ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการสื่อสารและค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร ผู้ผลิตหรือผู้ส่งออกยังอาจต้องเผชิญกับค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการรับมือกับลูกค้าชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน (Tung, 1988; Weiss, 1994) นอกจากนี้

ผู้ผลิตหรือผู้ส่งออกอาจจะขาดประสบการณ์และไม่มีความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมของการเจรจาต่อรองในแต่ละประเทศ (Lewicki, Litterer, Minton and Saunders, 1994) ทำให้เกิดข้อเสียเปรียบ และต้นทุนธุรกรรมที่สูง แต่ถ้ามาใช้บริการของบริษัทจัดการส่งออกซึ่งมีความชำนาญในการเป็นตัวกลางการส่งออกคือ มีการบริหารจัดการที่ดี มีทักษะในการเจรจาต่อรองที่ดีเยี่ยม ทำยที่สุดผลการดำเนินงานของทั้งบริษัทผู้ส่งออกและบริษัทตัวแทนการส่งออกก็จะดีและเหนือคู่แข่งรายอื่นๆ (Peng and York, 2001; Shahrul, 2011)

ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย

หลังจากคู่ค้าได้มีการทำสัญญาธุรกรรมกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายจะต้องมีการลงนามในการบังคับใช้ของสัญญาและสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายได้ ซึ่งสัญญาที่ลงนามของทั้งสองฝ่ายจะมี

ข้อผูกพันตามที่ระบุไว้ในสัญญา นั้น เช่น หากไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่อาจจะเป็นผลมาจากการเข้าใจผิดของลูกค้าต่างประเทศ หรืออาจจะเป็นผลมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือพฤติกรรมที่ฉวยโอกาส (Williamson, 1985) ผู้ส่งออกอาจจะมองเห็นถึงความเสี่ยงเหล่านี้ และจะมองหาการบริการของบริษัทจัดการส่งออกเพื่อที่จะได้ช่วยลดต้นทุนธุรกรรมในส่วนนี้ลงไปได้ (Peng and York, 2001) ดังนั้นทรัพยากรที่บริษัทจัดการส่งออกมีอยู่ซึ่งได้แก่ความรู้ในการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง และความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือจะช่วยให้ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกสูงขึ้นและท้ายที่สุดจะทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกเหล่านี้ดีขึ้นด้วยเช่นกัน จากวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นจึงพัฒนาไปสู่สมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1:

- 1.1 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความรู้เกี่ยวกับการส่งออกมากขึ้น ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกก็จะมากขึ้น
- 1.2 บริษัทจัดการส่งออกที่มีทักษะในการเจรจาต่อรองมากขึ้น ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกก็จะมากขึ้น
- 1.3 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือมากขึ้น ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกก็จะมากขึ้น

Hunt และ Morgan (1995) Peng และ Ilinitich (1998) ได้ชี้ประเด็นให้เห็นว่า การวิจัยเรื่องการส่งออกหรือบริษัทจัดการส่งออกนั้นควรมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกหรือปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานส่งออกของแต่ละบริษัทซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทส่งออกหรือบริษัทจัดการส่งออกเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และความสามารถในการแข่งขันของแต่ละบริษัทจะต้องมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากร

ที่จับต้องไม่ได้ อาทิ ความรู้ที่เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือทรัพยากรเหล่านี้สามารถช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกรรมของผู้ผลิตหรือลูกค้าได้ และสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท และในที่สุดบริษัทจัดการส่งออกเหล่านี้ก็จะได้รับการไว้วางใจจากผู้ผลิตหรือผู้ส่งออกมากขึ้นในการมาใช้บริการการส่งออก และผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น (Cosimano, 1996; Peng and Ilinitich, 1998; Peng and York, 2001; Shahrul, 2011) จากวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นจึงพัฒนาไปสู่สมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2:

- 2.1 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกมากขึ้น ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น
- 2.2 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกมากขึ้น ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น
- 2.3 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกมากขึ้น ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น

สมมติฐานที่ 3:

- 3.1 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความรู้ในเรื่องการส่งออกของมากขึ้น ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น
- 3.2 บริษัทจัดการส่งออกที่มีทักษะการเจรจาต่อรองมากขึ้น ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น
- 3.3 บริษัทจัดการส่งออกที่มีความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือมากขึ้น ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้น

สมมติฐานที่ 4:

4.1 ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกจะมีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการส่งออกและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

4.2 ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกจะมีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการเจรจาต่อรองและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

4.3 ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกจะมีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

การมุ่งเน้นการเรียนรู้

การมุ่งเน้นการเรียนรู้เป็นคุณลักษณะสำคัญขององค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานมีค่านิยมและบรรทัดฐานในการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร (Garvin, 1993; Sinkula, 1994; Sinkula, Baker, William and Noordewier, 1997) นอกจากนี้ Calantone, Cavusgil, Tamer and Zhao (2002) Wenyu, Baker and William, (2010) ได้นิยามการมุ่งเน้นการเรียนรู้ว่าเป็นค่านิยม และวิถีปฏิบัติขององค์กรที่จะสร้างและรักษาตลอดจนพัฒนาความรู้ขององค์กรและนำความรู้นั้นไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งนักวิจัยเหล่านี้ได้ให้เหตุผลว่า ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท นอกจากนี้ Wenyu *et al.* (2010) ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่กับความสามารถขององค์กร จากวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นจึงพัฒนาไปสู่สมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5:

5.1 การมุ่งเน้นการเรียนรู้จะกำกับเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการส่งออกกับความ

สามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก

5.2 การมุ่งเน้นการเรียนรู้จะกำกับเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการเจรจาต่อรองกับความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก

5.3 การมุ่งเน้นการเรียนรู้จะกำกับเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือกับความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก

ระเบียบวิธีการวิจัย

ข้อมูลและตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ใช้ฐานข้อมูลบริษัทจัดการส่งออกที่ดำเนินงานในประเทศไทยของกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์เป็นฐานในการศึกษา ซึ่งมีจำนวนบริษัททั้งสิ้น 1,486 บริษัท ขนาดของการสุ่มตัวอย่างถูกกำหนดโดยใช้ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) และได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 บริษัท และการศึกษาในครั้งนี้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systematic Sampling Method) แบบสอบถามของการวิจัยได้ส่งไปทางไปรษณีย์ไปยังบริษัทจัดการส่งออก ผู้ตอบแบบสอบถามเป้าหมายของการศึกษานี้ ประธานบริหาร (CEO) หรือ กรรมการผู้จัดการหรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจัดการส่งออก อัตราการตอบกลับในการศึกษาในครั้งนี้เท่ากับ 25.50% ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการตอบกลับของการศึกษาในด้านนี้ในวรรณกรรมที่อยู่ในอัตราระหว่าง 10-40% ส่วนการทดสอบความลำเอียงของการไม่ตอบสนอง (Non-Response Bias) คือ การเปรียบเทียบของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม (อาทิ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น) ในช่วงแรกและช่วงสุดท้ายปรากฏว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญตามเกณฑ์ของ Armstrong และ Overton (1977)

ตัวแปร

ตัวแปรตาม ตัวแปรตามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ซึ่งถูกวัดจากทฤษฎีการของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก อาทิ ส่วนแบ่งทางการตลาด รายได้และการเจริญเติบโตของการส่งออก เป็นต้น ซึ่งคำถามเหล่านี้ถูกพัฒนามาจากการศึกษาของ Shoham (1998)

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง และความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออก ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ที่ได้พัฒนามาจากการศึกษาของ Peng และ Ilinitich (1998) Peng และ York (2001) ความรู้เกี่ยวกับการส่งออกวัดจากห้ารายการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในการส่งออก การพัฒนาความรู้ของพนักงาน ความรอบรู้ของเครือข่ายหรือสายสัมพันธ์ในการติดต่อกับต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ทักษะการเจรจาต่อรองจะถูกวัดโดยห้าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง อาทิ ทักษะการเจรจาต่อรอง กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง ทักษะการประนีประนอม และการแลกเปลี่ยนเทคนิคการเจรจาต่อรอง เป็นต้น ในขณะที่ความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือของบริษัทตัวแทนการส่งออก มีการวัดในแง่ของชื่อเสียงและภาพพจน์ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและความน่าเชื่อถือ และการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง เป็นต้น

ตัวแปรกลาง (Mediator Variable) ตัวแปรกลางในการศึกษานี้คือ ความสามารถของบริษัทจัดการส่งออกในการลดต้นทุนธุรกรรมของของลูกค้า ซึ่งแบบสอบถามในการวัดตัวแปรเหล่านี้ได้มาจากกรอบแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมโดยเฉพาะงานวิจัยของ Peng และ York (2001) ความสามารถในการลด

ต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกจะถูกวัดโดยความสามารถในการลดต้นทุนสี่รายการซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายของการค้นหา ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทางกฎหมายและสิ่งแวดล้อมของต่างประเทศ ข้อมูลลักษณะและความต้องการของลูกค้าต่างประเทศ ข้อมูลขั้นตอนและพิธีการส่งออกและข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องในการส่งออกทุกฝ่าย ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกวัดจากสี่รายการคือ ค่าใช้จ่ายโดยตรงในการเจรจาต่อรอง ค่าใช้จ่ายทางอ้อมในการเจรจาต่อรอง อุปสรรคในการสื่อสาร การเสียผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกประกอบด้วยสามรายการคือ ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบและการบังคับการปฏิบัติตามสัญญาของลูกค้าต่างประเทศ ค่าใช้จ่ายของการตรวจสอบและปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้าและค่าใช้จ่ายที่ช่วยให้ลูกค้ากับคู่ค้าในต่างประเทศเข้าใจสัญญาและข้อตกลงอย่างถูกต้อง

ตัวแปรกำกับ (Moderator Variable) การมุ่งเน้นการเรียนรู้วัดมาจากคำนิยามและวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น โดยเฉพาะงานของ Wenyu *et al.*, (2010) มีสี่องค์ประกอบที่สำคัญคือ ความเข้าใจและการเรียนรู้ของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การสนับสนุนของบริษัทในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของพนักงาน การสนับสนุนจากบริษัทในการใช้ประโยชน์จากความรู้ใหม่ที่ได้จากขั้นตอนการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนโดยบริษัทสำหรับการสร้างแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่พัฒนาจากประสบการณ์ทำงานของพนักงาน

ตัวแปรควบคุม (Control Variable) ขนาดบริษัทและเงินทุนเป็นตัวแปรควบคุมของการศึกษา ขนาดของบริษัทถูกวัดโดยจำนวนพนักงาน ในขณะที่เงินทุนของบริษัทถูกวัดจากมูลค่าของเงินทุนในการดำเนินงาน

ของบริษัท Husted และ Allen (2007) Ciliberti, Pontrandolfo and Scozzi (2008) ได้ชี้ประเด็นให้เห็นว่า บริษัทขนาดใหญ่มีทรัพยากรและบุคลากรมากกว่าบริษัทขนาดเล็ก จึงมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จเร็วกว่าบริษัทขนาดเล็ก ดังนั้นขนาดบริษัทและเงินทุนในการดำเนินงานจึงถูกเลือกเป็นตัวแปรควบคุมของการศึกษาในครั้งนี้

ค่าความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง (Reliability and Validity)

ค่าความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของการวัดตัวแปรแสดงดังตารางที่ 1

ค่าความน่าเชื่อถือของการวัดที่ได้จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ของความน่าเชื่อถือ ค่าสัมประสิทธิ์ของทุกตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้จากตารางที่ 1 มีมากกว่า 0.70 สามารถอนุมานได้ว่า การวัดของตัวแปรทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน (Nunnally and Bernstien, 1994) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม ค่า Factor Loadings ของการศึกษาครั้งนี้มีค่าสูงกว่า 0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความถูกต้องของเครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้ในระดับสูง (Nunnally and Bernstien, 1994)

ตารางที่ 1 ผลของการตรวจสอบวัดความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของการวัดตัวแปร

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach Alpha Coefficient)
ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก (EK)	0.591-0.869	0.722
ทักษะการเจรจาต่อรอง (NS)	0.648-0.811	0.723
ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ (ST)	0.591-0.862	0.749
ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้า (ALCSC)	0.815-0.929	0.911
ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้า (ALCNC)	0.812-0.923	0.909
ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า (ALCME)	0.866-0.913	0.877
ผลการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนการส่งออก (EP)	0.556-0.935	0.901
การมุ่งเน้นการเรียนรู้ (LO)	0.789-0.933	0.921

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์การถดถอยโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Regression) ถูกนำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานของการศึกษาในครั้งนี้ Aulakh, Kotabe and Teegan, (2000) ได้อธิบายว่าถ้าตัวแปรต้น ตัวแปรตามและตัวแปรควบคุมของการวิจัยไม่ใช่ตัวแปรนาม

บัญญัติ (Nominal Data) หรือตัวแปรเชิงกลุ่ม (Categorical Data) มีเหตุผลเพียงพอที่จะสนับสนุนได้ว่าการวิเคราะห์การถดถอยโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Regression) เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรในสมมติฐาน ในการศึกษาครั้งนี้รูปแบบของความสัมพันธ์มีดังนี้

ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 1

$$ALCSC = \beta 01 + \beta 02EK + \beta 03FA + \beta 04FC + \epsilon \quad (1)$$

ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 2

$$ALCNC = \beta 05 + \beta 06NS + \beta 07FA + \beta 08FC + \epsilon \quad (2)$$

ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 3

$$ALCME = \beta 09 + \beta 10ST + \beta 11FA + \beta 12FC + \epsilon \quad (3)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 4

$$EP = \beta 13 + \beta 14ALCSC + \beta 15FA + \beta 16FC + \epsilon \quad (4)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 5

$$EP = \beta 17 + \beta 18ALCNC + \beta 19FA + \beta 20FC + \epsilon \quad (5)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 6

$$EP = \beta 21 + \beta 22ALCME + \beta 23FA + \beta 24FC + \epsilon \quad (6)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 7

$$EP = \beta 25 + \beta 26EK + \beta 27FA + \beta 28FC + \epsilon \quad (7)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 8

$$EP = \beta 29 + \beta 30NS + \beta 31FA + \beta 32FC + \epsilon \quad (8)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 9

$$EP = \beta 33 + \beta 34ST + \beta 35FA + \beta 36FC + \epsilon \quad (9)$$

ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกที่ได้รับอิทธิพลเชิงกำกับจากการมุ่งเน้นการเรียนรู้ แสดงดังสมการที่ 10

$$ALCSC = \beta 37 + \beta 38EK + \beta 39LO + \beta 40LO^*EK + \beta 41FA + \beta 42FC + \epsilon \quad (10)$$

ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกที่ได้รับอิทธิพลเชิงกำกับจากการมุ่งเน้นการเรียนรู้ แสดงดังสมการที่ 11

$$ALCNC = \beta 43 + \beta 44NS + \beta 45LO + \beta 46LO * NS + \beta 47FA + \beta 48FC + \varepsilon \quad (11)$$

ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกที่ได้รับอิทธิพลเชิงกำกับจากการมุ่งเน้นการเรียนรู้ แสดงดังสมการที่ 12

$$ALCME = \beta 49 + \beta 50ST + \beta 51LO + \beta 52LO * ST + \beta 53FA + \beta 54FC + \varepsilon \quad (12)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 13

$$EP = \beta 55 + \beta 56EK + \beta 57ALCSC + \beta 58FA + \beta 59FC + \varepsilon \quad (13)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 14

$$EP = \beta 60 + \beta 61NS + \beta 62ALCNC + \beta 63FA + \beta 64FC + \varepsilon \quad (14)$$

ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก แสดงดังสมการที่ 15

$$EP = \beta 65 + \beta 66ST + \beta 67ALCME + \beta 68FA + \beta 69FC + \varepsilon \quad (15)$$

โดยที่

EK = ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก

NS = ทักษะในการเจรจาต่อรอง

ST = ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ

ALCSC = ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้า

ALCNC = ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้า

ALCME = ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า

EP = ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

LO = การมุ่งเน้นการเรียนรู้

FA = ขนาดของบริษัท

FC = ทุนดำเนินงานของบริษัท

ε = ค่าความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) ของตัวแปร (แสดงดังตารางที่ 2) ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้คือปัญหา Multicollinearity เกิดขึ้นเมื่อมีตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างใกล้ชิด ปัญหานี้ได้รับการตรวจสอบด้วยเช่นกัน Hair Black, Babin, Anderson และ Tatham, (2006) ยืนยัน

ว่าความสัมพันธ์ที่มีค่าสูงกว่า 0.80 ควรจะถือว่าเป็นปัญหาที่ร้ายแรง จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระ แสดงให้เห็นว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity ที่ร้ายแรงซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของการวิเคราะห์บิดเบือนไป นอกจากนี้ปัญหา Multicollinearity ก็ยังถูกตรวจสอบโดยเช็คจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) จากการวิเคราะห์ค่า VIF ที่ได้มีค่าต่ำกว่า 10 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ตามการศึกษาของ Neter, William และ Michael (1985)

อิทธิพลของทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก

ตารางที่ 3 (Model 1 Model 2 และ Model 3) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรม ผลการศึกษาที่ได้แสดงให้เห็นถึงทรัพยากรทั้งหมดของบริษัทคือ ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรองและความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{02}=0.399, p<0.01$; $\beta_{06}=0.629, p<0.001$; $\beta_{10}=0.388, p<0.01$) อิทธิพลของตัวแปรต้นคือ ทรัพยากรมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามได้แก่ ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้า (ALCSC) ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้า (ALCNC) ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมาย

ให้กับลูกค้า (ALCME) อยู่ระหว่าง 5% (0.053)-75% (0.751) สมมุติฐานที่ 1 ของการศึกษาจึงถูกยอมรับ

อิทธิพลของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมและทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงานบริษัทจัดการส่งออก

ตารางที่ 3 (Model 4 Model 5 และ Model 6) แสดงให้เห็นอิทธิพลของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมสำหรับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ในขณะที่ตารางที่ 4 (Model 7 Model 8 และ Model 9) แสดงถึงอิทธิพลของทรัพยากรที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ผลการศึกษาที่ได้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมสำหรับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{14}=0.250, p<0.05$; $\beta_{18}=0.398, p<0.001, \beta_{22}=0.377, p<0.001$)

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตัวแปร	EK	NS	ST	ALCSC	ALCNC	ALCME	EP
ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก (EK)	1						
ทักษะการเจรจาต่อรอง (NS)	0.676**	1					
ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ (ST)	0.625**	0.629**	1				
ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาให้กับลูกค้า (ALCSC)	0.325**	0.324**	0.328**	1			
ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้า (ALCNC)	0.371**	0.429**	0.298**	0.660**	1		
ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า (ALCME)	0.362**	0.472**	0.274**	0.649**	0.659**	1	
ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก (EP)	0.578**	0.639**	0.385**	0.276**	0.410**	0.353**	1

**p<0.01

ดังแสดงในตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามที่มีอิทธิพลมาจากตัวแปรอิสระได้ตั้งแต่ 8.6% (0.086) ถึง 20.7% (0.207) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การแปรผัน

ของตัวแปรความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมให้กับลูกค้าของบริษัทจัดการส่งออกมีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกจึงทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอย Model 1 - Model 6

Model	1	2	3	4	5	6
ตัวแปรอิสระ	ALCSC	ALCNC	ALCME	EP	EP	EP
ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก (EK)	0.399** (0.130)					
ทักษะการเจรจาต่อรอง (NS)		0.629*** (0.136)				
ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ (ST)			0.388** (0.145)			
ความสามารถในการลดต้นทุนการค้นหาคำให้กับลูกค้า (ALCSC)				0.250* (0.106)		
ความสามารถในการลดต้นทุนการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้า (ALCNC)					0.398*** (0.090)	
ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า (ALCME)						0.377*** (0.100)
ขนาดของบริษัท: DFS1	-0.325 (0.398)	-0.262 (0.404)	-0.464 (0.407)	-0.782 (0.402)	-0.691 (0.374)	-0.666 (0.386)
ขนาดของบริษัท: DFS2	-0.080 (0.389)	-0.201 (0.394)	-0.243 (0.398)	-0.624 (0.393)	-0.535 (0.367)	-0.536 (0.376)
ขนาดของบริษัท: DFS3	-0.224 (0.414)	-0.175 (0.421)	-0.427 (0.424)	-0.967* (0.419)	-0.904* (0.391)	-0.847* (0.403)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC1	0.203 (0.284)	0.121 (0.293)	0.042 (0.296)	0.157 (0.290)	0.085 (0.271)	0.154 (0.277)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC2	0.246 (0.261)	0.443 (0.265)	0.164 (0.267)	-0.002 (0.266)	-0.138 (0.251)	-0.028 (0.254)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC3	0.300 (0.272)	0.541 (0.278)	0.223 (0.279)	0.354 (0.278)	0.176 (0.264)	0.337 (0.265)
R ² Adjusted	0.751	0.202	0.053	0.086	0.207	0.166

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์ Bata มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในวงเล็บคือที่ ***p<0.001, **p<.01, *p<0.05

ผลการศึกษาในตารางที่ 4 (Model 7 Model 8 และ Model 9) แสดงถึงอิทธิพลโดยตรงของทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ทรัพยากรได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง และความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลเชิงบวกที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทเหล่านี้ ($\beta_{26} = 0.696$, $p < 0.001$; $\beta_{30} = 0.848$, $p < 0.001$, $\beta_{34} = 0.488$, $p < 0.001$) จึงทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 3

อิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

การศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรกลาง (Mediators) คือ ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง และความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย) ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) และผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก การศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวทางการศึกษาของ Baron และ Kenny (1986) Preacher และ Hayes (2008) โดยการวิเคราะห์จะเริ่มจาก 1) การศึกษาอิทธิพลของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก (Model 4 - Model 6) ซึ่งผลการศึกษาค้างต้น (ตารางที่ 3) ได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกทุกตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{14} = 0.250$, $p < 0.05$; $\beta_{18} = 0.398$, $p < 0.001$, $\beta_{22} = 0.377$, $p < 0.001$) 2)

การศึกษาอิทธิพลของทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก (Model 7 - Model 9) ผลการศึกษาก็ได้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของทรัพยากรทุกตัวที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{26} = 0.696$, $p < 0.001$; $\beta_{30} = 0.848$, $p < 0.001$, $\beta_{34} = 0.488$, $p < 0.001$) ดังแสดงในตารางที่ 4 3) การศึกษาอิทธิพลของทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) ที่มีต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง และความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย) ดังแสดงใน Model 1 - Model 3 (ตารางที่ 3) ผลการวิเคราะห์พบว่า ทรัพยากรแต่ละตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{02} = 0.399$, $p < 0.01$; $\beta_{06} = 0.629$, $p < 0.001$; $\beta_{10} = 0.388$, $p < 0.01$) 4) การศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก (ไปพร้อมๆ กัน) ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 5 (Model 13) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการส่งออกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{56} = 0.661$, $p < 0.001$) ในขณะที่ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหาไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{57} = 0.095$, $p > 0.05$) ผลการวิเคราะห์ใน Model 14 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการเจรจาต่อรองและความสามารถในการลดต้นทุนการเจรจาต่อรองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{61} = 0.742$, $p < 0.001$; $\beta_{62} = 0.174$, $p < 0.05$) และผลการวิเคราะห์ใน Model 15 พบว่าความเชี่ยวชาญและความ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอย Model 7 - Model 12

Model	7	8	9	10	11	12
ตัวแปรอิสระ	EP	EP	EP	ALCSC	ALCNC	ALCME
ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก (EK)	0.696*** (0.115)			0.510 (0.614)		
ทักษะการเจรจาต่อรอง (NS)		0.848*** (0.109)			0.658 (0.613)	
ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ (ST)			0.488*** (0.141)			
ความสามารถในการลดต้นทุนการค้นหาคู่ค้า (ALCSC)						
ความสามารถในการลดต้นทุนการเจรจาต่อรองให้กับคู่ค้า (ALCNC)						
ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับคู่ค้า (ALCME)						
การมุ่งเน้นการเรียนรู้ (LO)				0.412 (0.666)	-0.050 (0.598)	10.081 (0.646)
LO*EK				-0.062 (0.160)		
LO*NS					0.002 (0.152)	
LO*ST						-0.192 (0.151)
ขนาดของบริษัท: DFS1	-0.534 (0.350)	-0.496 (0.319)	-0.667 (0.392)	-0.329 (0.405)	-0.268 (0.410)	-0.163 (-0.115)
ขนาดของบริษัท: DFS2	-0.412 (0.342)	-0.450 (0.311)	-0.500 (0.382)	-0.121 (0.397)	-0.200 (0.400)	0.127 (-0.083)
ขนาดของบริษัท: DFS3	-0.775* (0.364)	-0.756* (0.332)	-0.880* (0.284)	-0.304 (0.428)	-0.162 (0.431)	-0.028 (-0.145)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC1	0.114 (0.251)	-0.073 (0.232)	0.030 (0.284)	0.215 (0.286)	0.109 (0.300)	-0.081 (0.026)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC2	0.127 (0.230)	0.014 (0.210)	0.002 (0.257)	0.309 (0.267)	0.423 (0.278)	0.316 (0.268)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC3	0.336 (0.239)	0.266 (0.219)	0.365 (0.268)	0.366 (0.278)	0.522 (0.289)	0.327 (0.276)
R ² Adjusted	0.317	0.429	0.146	0.069	0.184	0.99

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์ Bata มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในวงเล็บคือที่ ***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

น่าเชื่อถือ ตลอดจนความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก ($\beta_{66} = 0.378$, $p < 0.01$; $\beta_{67} = 0.308$, $p < 0.05$) จากการวิเคราะห์ข้างต้นทั้งหมดจะเห็นได้ว่าระดับความมีอิทธิพลของทรัพยากรต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกเปลี่ยนแปลงไป (แต่ยังคงมีอิทธิพลเชิงบวก) เมื่อนำความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกเข้าไปวิเคราะห์พร้อมๆ กันใน Model 13 - Model 15 แต่อิทธิพลของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานไม่ได้ไปขัดอิทธิพลของทรัพยากรที่มีต่อผลการดำเนินงานอย่างสิ้นเชิง (เพียงแค่เปลี่ยนแปลงระดับความมีอิทธิพลของทรัพยากรเท่านั้น) จึงสรุปได้ว่าความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนการเจรจาต่อรอง และความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย) มีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์บางส่วน (Partially Mediated Effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) และผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

อิทธิพลเชิงกำกับของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก

การศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรกำกับ (Moderator) คือ การมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่จะกำกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) และความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง และความ

สามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย) จากการวิเคราะห์ในตารางที่ 4 (Model 10 Model 11 และ Model 12) พบว่า ไม่พบอิทธิพลเชิงกำกับของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก ซึ่งแสดงเป็นรายคู่ได้ดังต่อไปนี้ ความรู้เกี่ยวกับการส่งออกและความสามารถในการลดต้นทุนการค้นหาคำให้กับลูกค้า ($\beta_{40} = -0.062$, $p > 0.05$) ทักษะการเจรจาต่อรองและความสามารถในการลดต้นทุนของการเจรจาต่อรองให้ลูกค้า ($\beta_{46} = 0.002$, $p > 0.05$) และความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือและความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า ($\beta_{52} = -0.192$ $p > 0.05$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 5 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

อภิปรายผลการวิจัย

อิทธิพลของทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก

ผลการศึกษาในครั้งนี้ในบริบทของประเทศไทยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ เช่นผลการศึกษาของ Peng และ Ilinitich (1998) สนับสนุนว่าในแง่ของความสามารถในการลดต้นทุนการค้นหาคำให้กับลูกค้า บริษัทจัดการส่งออกที่มีความรอบรู้มากเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของตลาดต่างประเทศและขั้นตอนการส่งออกจะช่วยลดค่าใช้จ่ายการค้นหาคำของลูกค้า ซึ่งบริษัทเหล่านี้มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับตลาดและผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของลูกค้าต่างประเทศตลอดจนมีรายชื่อของลูกค้าและมีเครือข่ายและสายสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องในตลาดอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจด้วยกันมายาวนาน ความรู้เหล่านี้เป็นทรัพยากรที่ไม่มีตัวตนซึ่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ (Barney, 1991) นอกจากนี้ในประเด็นเรื่องของการความสามารถในการลดต้นทุนการ

เจรจาต่อรองให้กับลูกค้า Peng และ York (2001) ได้ชี้ให้เห็นว่าบริษัทจัดการส่งออกจะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายของการเจรจาต่อรองให้กับลูกค้าของตนได้เป็นอย่างดี ค่าใช้จ่ายในการเจรจาที่เกี่ยวกับการส่งออกอาจจะสูง เพราะค่าใช้จ่ายเหล่านี้ไม่เพียงแต่รวมค่าเดินทางเพื่อไปดำเนินการเจรจาต่อรองระหว่างประเทศ แต่ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดจากความเสียหายของการไม่เข้าใจวัฒนธรรมและธรรมเนียมการเจรจาต่อรองเมื่อต้องติดต่อเจรจากับคู่ค้าต่างประเทศที่ยังไม่มีความคุ้นเคย สำหรับผู้ส่งออกรายใหม่บ่อยครั้งที่การขาดความเข้าใจและความไม่แน่นอนในสิ่งแวดล้อมต่างประเทศทำให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อนในการเจรจาต่อรองระหว่างประเทศ ดังนั้นบริษัทตัวแทนการส่งออกจะสามารถลดค่าใช้จ่ายเหล่านี้ได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของพวกเขาในการเจรจาต่อรองระหว่างประเทศ เครือข่ายผู้ติดต่อของพวกเขาในต่างประเทศและความสามารถในการป้องกันและแก้ไขตลอดจนความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมล้วนแล้วแต่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าทั้งสิ้น (Weiss, 1994 อ้างใน Peng and Ilinitich, 1998) แม้การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาในบริบทใหม่ของประเทศไทย แต่ผลของการศึกษานี้ก็มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีต (Peng and Ilinitich, 1998; Peng and York, 2001)

ในส่วนความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า Peng (1998) Peng และ Ilinitich (1998) ได้อธิบายด้วยหลักแห่งเหตุผลของความสัมพันธ์ของผู้ส่งออกกับตัวแทนการส่งออกผ่านทางค่าใช้จ่ายในการเป็นตัวแทน

ของบริษัท ในฐานะที่เป็นตัวแทน บริษัทจัดการส่งออกอาจจะดำเนินงานในลักษณะที่ไม่ได้รักษาผลประโยชน์อย่างเต็มที่ให้กับผู้ว่าจ้าง (ลูกค้าหรือผู้ส่งออก) ตัวอย่างเช่น การปิดบังข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับตลาดต่างประเทศ การผูกขาดการสื่อสารระหว่างผู้ส่งออกและผู้ซื้อต่างประเทศหรือไม่ก็เกิดความล้มเหลวในการดำเนินการตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าหรือผู้ส่งออก (Sharma, 1997; Peng and Ilinitich, 1998) ถ้าหากค่าใช้จ่ายของการเป็นตัวแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่สูงมาก ผู้ว่าจ้าง (ผู้ส่งออกหรือลูกค้า) อาจจะดำเนินการส่งออกโดยตนเองเสียเองหรืออาจจะเลือกใช้ตัวแทนการส่งออกในต่างประเทศที่อาจมีต้นทุนตัวแทนที่ต่ำกว่า (Peng and Ilinitich, 1998: 611) หรือ อาจจะยกเลิกการส่งออกไปเลยถ้าต้นทุนการดำเนินงานสูงกว่ารายรับจากการส่งออก ดังนั้น Peng และ Ilinitich (1998) Peng และ York (2001) ชี้ประเด็นให้เห็นว่า โอกาสที่จะได้รับเลือกเป็นตัวแทนการส่งออกโดยผู้ส่งออก ขึ้นอยู่กับว่าค่าบริการที่ต้องจ่ายให้บริษัทจัดการส่งออกเหล่านี้น้อยกว่าต้นทุนในการดำเนินการส่งออกโดยตรงของผู้ส่งออกหรือไม่ อาทิ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการติดตามตรวจสอบ/การบังคับใช้กฎหมาย ฯลฯ ดังนั้นบริษัทจัดการส่งออกที่มีความเชี่ยวชาญ เพียงตรงซื่อสัตย์ เชื่อถือได้และมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีจะมีแนวโน้มที่จะถูกเลือกโดยผู้ส่งออกสูง เพราะมีการบริหารจัดการที่ดีและช่วยผู้ส่งออกลดต้นทุนในการติดตาม/การบังคับใช้กฎหมาย ต้นทุนในการตรวจสอบการทำงานของคู่ค้าในต่างประเทศ ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ เช่น Peng และ York (2001) โดยรวมสมมติฐานที่ 1 ของการศึกษานี้จึงถูกยอมรับ

ตารางที่ 5 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอย Model 13 - Model 15

Model	13	14	15
ตัวแปรอิสระ	EP	EP	EP
ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก (EK)	0.661*** (0.121)		
ทักษะการเจรจาต่อรอง (NS)		0.742*** (0.119)	
ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ (ST)			0.378** (0.139)
ความสามารถในการลดต้นทุน การค้าให้กับลูกค้า (ALCSC)	0.095 (0.096)		
ความสามารถในการลดต้นทุน การเจรจาต่อรองให้กับลูกค้า (ALCNC)		0.174* (0.083)	
ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตาม และการบังคับใช้กฎหมายให้กับลูกค้า (ALCME)			0.308* (0.100)
ขนาดของบริษัท: DFS1	-0.500 (0.352)	-0.447 (0.314)	-0.514 (0.377)
ขนาดของบริษัท: DFS2	-0.403 (0.342)	-0.414 (0.306)	-0.420 (0.366)
ขนาดของบริษัท: DFS3	-0.752* (0.365)	-0.724* (0.326)	-0.743 (0.391)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC1	0.091 (0.251)	-0.092 (0.227)	0.024 (0.271)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC2	0.104 (0.231)	-0.063 (0.209)	-0.050 (0.245)
ทุนดำเนินงานของบริษัท: DFC3	0.307 (0.241)	0.171 (0.220)	0.295 (0.256)
R ² Adjusted	0.316	0.450	0.224

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์ Bata มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในวงเล็บคือที่ ***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

อิทธิพลของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรม และทรัพยากรของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

ผลของการศึกษาในครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า บริษัทจัดการส่งออกที่มีความสามารถสูงเพื่อลดต้นทุนธุรกรรมให้กับลูกค้า ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการค้นหา ค่าใช้จ่ายในการเจรจาต่อรอง และค่าใช้จ่ายในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย จะได้รับเลือกเป็นบริษัทตัวแทนส่งออกโดยผู้ส่งออก (ลูกค้า) เพราะผู้ส่งออกมั่นใจว่าต้นทุนการทำธุรกรรมของการดำเนินการส่งออกที่ดำเนินการโดยบริษัทจัดการส่งออก จะต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่ผู้ส่งออกหรือผู้ผลิตดำเนินการส่งออกเอง (Cosimano, 1996; Peng and Ilinitich 1998; Peng and York, 2001) ซึ่งเมื่อบริษัทจัดการส่งออกได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าในการดำเนินการส่งออกมากขึ้น จำนวนบริษัทผู้มาใช้บริการก็จะมีมากขึ้น และสุดท้ายผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกก็จะดีขึ้นตามลำดับ สมมติฐานที่ 2 ของการศึกษาจึงถูกยอมรับ ในประเด็นของอิทธิพลโดยตรงของทรัพยากรที่มีต่อผลการดำเนินงานผลการศึกษานี้สอดคล้องกับวรรณกรรมกระแสหลักของการศึกษาบริษัทจัดการส่งออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะในการเจรจาต่อรอง และความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ/การไว้วางใจ เหล่านี้ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ไม่มีตัวตนและไม่สามารถลอกเลียนแบบได้อย่างง่ายดาย (Barney, 1991) สามารถเพิ่มความความสามารถในการแข่งขันของบริษัทเหล่านี้ได้ และทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกเหล่านี้ดีขึ้น ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ของการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Peng และ Ilinitich (1998) Peng และ York (2001)

อิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์ของความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนการเจรจาต่อรอง และความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและบังคับใช้กฎหมาย) มีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์บางส่วน (Partially Mediated Effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) และผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก Peng และ Ilinitich (1998) Peng และ York (2001) ได้ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยง (ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด) และความใกล้เคียงกันตามธรรมชาติของตัวแปรที่ศึกษาระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก เพราะถ้ามองในมุมมองของทฤษฎีฐานทรัพยากรของ Barney (1991) ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมอาจถือได้ว่าเป็นทรัพยากรตัวหนึ่งขององค์กรที่มีคุณค่า มีความเฉพาะเจาะจงขององค์กรและยากที่จะเลียนแบบได้จากองค์กรอื่น เป็นความรู้ความสามารถและทักษะที่ฝังอยู่ในตัวองค์กรและเคลื่อนย้ายไม่ได้ซึ่งจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกและทำให้ผลการดำเนินงานนั้นเหนือกว่าองค์กรคู่แข่งรายอื่นๆ แต่ในขณะเดียวกันทรัพยากรบางตัวก็ส่งผลต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมได้อย่างชัดเจน อาทิ ทักษะในการเจรจาต่อรองมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความสามารถในการเจรจาต่อรอง หรือทรัพยากรบางตัวก็มีนิยามที่แตกต่างจากความสามารถใน

การลดต้นทุนธุรกรรมได้อย่างชัดเจน เช่น ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือกับความสามารถในการลดต้นทุนในการตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมาย ด้วยสาเหตุดังกล่าวนี้อาจทำให้ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกไม่สามารถมีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์แบบสมบูรณ์ (Completely Mediated Effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกจากการศึกษาในครั้งนี้ได้เป็นเพียงปฏิสัมพันธ์บางส่วน (Partially Mediated Effect)

อิทธิพลเชิงกำกับของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก

การศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ในการศึกษาก่อนหน้านี้ให้ผลการศึกษาที่หลากหลายกันไป ตัวอย่างเช่น การศึกษาในประเทศจีนโดย Wenyu *et al.* (2010) พบว่า ไม่มีอิทธิพลเชิงกำกับ (Moderating Effect) ของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการไม่สมมาตรของข้อมูลในท้องถิ่น (Local Knowledge Asymmetry) และความสอดคล้องกันของเป้าหมาย (Goal Congruence) อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ Wenyu *et al.* (2010) พบว่า มีอิทธิพลเชิงกำกับ (Moderating Effect) ในเชิงลบของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการไม่สมมาตรของข้อมูลในวิชาชีพ (Professional Knowledge Asymmetry) และความสอดคล้องกันของเป้าหมาย Wenyu *et al.* (2010) Baker และ Sinkula, (1999) ได้ชี้ประเด็นให้เห็นถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นการเรียนรู้จะช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ที่ได้รับในการปรับตัวและการจัดการของบริษัท อย่างไรก็ตามการศึกษาในครั้งนี้ไม่พบอิทธิพลเชิงกำกับ (Moderating Effect) ของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทตัวแทน

การส่งออกในบริบทของประเทศไทย Wenyu *et al.* (2010) อธิบายว่า การมุ่งเน้นการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ใช้เวลานานและปลูกฝังอยู่ในองค์กรจนกลายเป็นค่านิยมและบรรทัดฐานเพื่อการเรียนรู้ตลอดเวลาและส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรซึ่งมีปัจจัยอื่นๆ มาเกี่ยวข้องมากมายและอาจจะแทรกอยู่ในปัจจัยตัวอื่นๆ ด้วยโดยเฉพาะปัจจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของกลุ่มในองค์กรซึ่งสาเหตุนี้อาจทำให้อิทธิพลเชิงกำกับของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ไม่ได้แสดงผลออกมาอย่างเด่นชัดเท่าที่ควร ดังนั้นจึงหวังว่าการวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในประเด็นนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทประเทศไทยควรจะต้องมีการศึกษาอีกครั้งเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับการศึกษาในครั้งนี้

ประเด็นการวิจัยในอนาคต

จากผลของการศึกษาพบว่า ไม่สามารถสนับสนุนข้อสมมติฐานที่ 5 ในประเด็นอิทธิพลเชิงกำกับของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกในบริบทของประเทศไทย ดังนั้นจึงหวังว่าการวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนี้ในประเทศไทยควรจะต้องมีการศึกษาอีกครั้ง อาจใช้วิธีการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับการศึกษาในครั้งนี้ เพราะยังมีงานวิจัยที่ศึกษาในประเด็นนี้ในบริบทของประเทศไทยอยู่น้อยมากเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นของผลการศึกษา นอกจากนี้ การศึกษาในขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้นอาจมีผลต่อการวิเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำนาจของการทดสอบทางสถิติ (Frazier, Tix and Barron 2004) จึงเป็นไปได้ว่าการใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในอนาคตอาจเพิ่มอำนาจทางสถิติเพียงพอที่จะแสดงถึงอิทธิพลของการมุ่งเน้นการเรียนรู้

นอกจากนี้ การศึกษาค้างนี้แสดงให้เห็นว่าหนึ่งในสองตัวแปรควบคุม คือ ขนาดของบริษัท สามารถอธิบายความแปรปรวนในผลการดำเนินงานของบริษัทตัวแทน

การส่งออกในช่วงความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น สามารถอนุมานได้ว่า ขนาดของบริษัทอาจจะส่งอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนได้ บริษัทขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีทรัพยากรมากและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้ดีกว่าบริษัทขนาดเล็ก การวิจัยในอนาคตควรศึกษาต่อในเชิงลึกเกี่ยวกับตัวแปรควบคุมตัวนี้ในการศึกษาเรื่องบริษัทจัดการส่งออกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของประเทศไทยและประเทศอื่นๆ ในกลุ่มอาเซียน

ท้ายที่สุดการศึกษาในอนาคตควรทำการศึกษาระบบเปรียบเทียบเพื่อวัดประสิทธิภาพการดำเนินของบริษัทจัดการส่งออกเพราะเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ในวรรณกรรมว่าบริษัทจัดการส่งออกสามารถช่วยลดต้นทุนธุรกรรมให้ผู้ส่งออกได้มากน้อยเพียงใด การศึกษาในอนาคตควรต้องใช้การออกแบบการวิจัยแบบจับคู่เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการลดต้นทุนธุรกรรมของตัวอย่างสองกลุ่มคือกลุ่มผู้ส่งออกที่ใช้บริการจากบริษัทจัดการส่งออกและกลุ่มผู้ส่งออกที่ดำเนินการส่งออกโดยตนเอง

ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/การบริหารงาน

การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกในบริบทของประเทศไทยซึ่งที่ผ่านมายังมีงานวิจัยที่ศึกษาในประเด็นนี้น้อยมาก งานวิจัยนี้จึงมีคุณูปการต่อวรรณกรรมของการศึกษาเรื่องการส่งออก งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมและผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก โดยมีพื้นฐานการศึกษามาจากสามทฤษฎีที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องและลงตัว แม้ว่าทฤษฎีต้นทุนธุรกรรมและทฤษฎีตัวแทนอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิต (ผู้ส่งออก) และตัวแทน (บริษัทจัดการส่งออก) ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่า

เป็นมุมมองที่โน้มเอียงไปยังผู้ว่าจ้าง (ผู้ส่งออก) ในขณะที่ทฤษฎีฐานทรัพยากรได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่ามีขอบเขตการอธิบายที่กว้างเกินไปแหล่งข้อมูลมักจะไม่ต้องหรือแม้กระทั่งการอธิบายก็ยังไม่สมบูรณ์ สำหรับในบริบทปัจจุบันของการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกในประเทศไทย การบูรณาการการอธิบายในเรื่องนี้โดยมีพื้นฐานมาจากทั้งสามทฤษฎีจะช่วยอธิบายปรากฏการณ์ได้อย่างครบทุกมุมและเห็นภาพเชิงพฤติกรรมของบริษัทตัวแทนการส่งออกในเชิงประจักษ์ได้เด่นชัดมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษาในครั้งนี้ยังได้ศึกษาถึงอิทธิพลกำกับ (Moderating Effect) ของการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก ซึ่งที่ผ่านมายังมีผู้ศึกษาในประเด็นนี้น้อยมากโดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นความพยายามที่จะบุกเบิกในการสร้างองค์ความรู้ในประเด็นนี้สู่วรรณกรรม

บริษัทจัดการส่งออกจะได้รับประโยชน์จากการศึกษานี้เป็นอย่างมากในการทราบถึงความสำคัญของการมีทรัพยากรและการพัฒนาทรัพยากรที่มีคุณค่าอันขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น ความรู้ในการส่งออกทักษะการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งต้องได้รับการส่งเสริมและเล็งเห็นความสำคัญจากผู้บริหารองค์กรอย่างยิ่งยวด เพื่อเพิ่มความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมให้กับของลูกค้าของบริษัท และด้วยเหตุนี้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในการดำเนินงานจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร นอกจากนี้ ผู้ส่งออกจะได้รับประโยชน์จากผลการศึกษานี้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากการศึกษาได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่กำหนดผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการการส่งออกที่จะช่วยลดต้นทุนธุรกรรมในการ

ส่งออก ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยผู้ส่งออกในการเลือกบริษัทจัดการส่งออกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานการส่งออกที่มีต้นทุนธุรกรรมต่ำกว่าตัวแทนรายอื่นโดยเปรียบเทียบ

บทสรุป

การศึกษาถึงอิทธิพลของทรัพยากรและความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออกที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออกในบริบทของประเทศไทย ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า

1) ทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะในการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมาย)

2) ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมาย) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

3) ทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะในการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

4) ความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมาย) มีอิทธิพลเชิงปฏิสัมพันธ์บางส่วน (Partially Mediated Effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะในการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) และผลการดำเนินงานของบริษัทจัดการส่งออก

5) การมุ่งเน้นการเรียนรู้ไม่มีอิทธิพลเชิงกำกับเชิงบวก (Positively Moderated Effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากร (ความรู้เกี่ยวกับการส่งออก ทักษะในการเจรจาต่อรอง ความเชี่ยวชาญและความน่าเชื่อถือ) และความสามารถในการลดต้นทุนธุรกรรมของบริษัทจัดการส่งออก (ความสามารถในการลดต้นทุนในการค้นหา ความสามารถในการลดต้นทุนในการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการลดต้นทุนในการติดตามและการบังคับใช้กฎหมาย)



เอกสารอ้างอิง

- Armstrong, J.S. and Overton, S. T. (1977). Estimating Non-response Bias in Mail Surveys. *Journal of Marketing Research*, 16, 396-402.
- Aulakh, S. P. and Kotabe, M. (1997). Antecedents and Performance Implications of Channel Integration in Foreign Markets. *Journal of International Business Studies*, 28, 145-175.
- Aulakh, S. P., Kotabe, M., and Teegan, H. (2000). Export Strategy and Performance of Firms from Emerging Economies: Evidence from Brazil, Chile, and Mexico. *Academy of Management Journal*, 43(3), 342-361.
- Baker, E. W. and Sinkula, M. J. (1999). The Synergistic Effect of Market Orientation and Learning Orientation on Organizational Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4), 411-427.
- Balabanis, I. G. (2000). Factors Affecting Export Intermediaries' Service Offerings: The British Example. *Journal of International Business Studies*, 31(1), 83-99.
- Barney, B. J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Barney, B. J. and Clark, N. D. (2007). *Resource-based Theory: Creating and Sustaining Competitive Advantage*. Oxford: Oxford University Press.
- Baron, M. R. and Kenny, A. D. (1986) The Moderator-mediator Variable Consideration in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Beamish, W. P., Karavis, L., Goerzen, A., and Lane, C. (1999). The Relationship Between Organization Structure and Export Performance. *Management International Review*, 39: 37-54.
- Calantone, J. R., Cavusgil, S., Tamer., and Zhao, Y. (2002). Learning Orientation, Firm Innovation Capability, and Firm Performance. *Industrial Marketing Management*, 3(6), 515-524.
- Campa, M. J. and Guillen, F. M. (1999). The Internalization of Exports, *Management Science*, 45, 1463-1478.
- Ciliberti, F., Pontrandolfo, P., and Scozzi, B. (2008). Investigating Corporate Social Responsibility in Supply Chains: a SME Perspective. *Journal of Cleaner Production*, 16, 1579-1588.
- Coase, H. R. (1937). The Nature of the Firm. *Economica*, 4, 386-405.
- Cosimano, F. T. (1996). Intermediation. *Economica*, 63, 131-143.
- Eriksson, K., Johanson, J., Majkgard, A., and Sharma, D. (1997). Experiential Knowledge and Cost in the Internalization Process. *Journal of International Business Studies*, 28, 337-360.

- Frazier, A. P., Tix, P. A., and Barron, E. K. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Feenstra, C. R. and Hanson, H. G. (2004). Intermediaries in Entrepot Trade: Hong Kong Re-Exports of Chinese Goods. *Journal of Economics and Management Strategy*, 13(1), 3-35.
- Garvin, A. D. (1993). Building a Learning Organization. *Harvard Business Review*, 71(4), 78-91.
- Hair, F.J., Black, C. W., Babin, J. B., Anderson, E. R., and Tatham, L. R. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6th Edition, New York: Prentice Hall.
- Hunt, D. S. and Morgan, M. R. (1995). The Comparative Advantage Theory of Competition. *Journal of Marketing*, 59, 1-15.
- Husted, W. B. and Allen, B. D. (2007). Corporate Social Strategy in Multinational Enterprises: Antecedents and Value Creation. *Journal of Business Ethics*, 74, 345-361.
- Jensen, C. M. and Meckling, H. W. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behaviour, Agency Costs, and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3, 305-360.
- Ilinitch, A., Peng, M., Eastin, I., and Paun, D. (1994). Developing Intangible Resources: The New Battleground for Export for Small and Mid-Sized Firms. *Working Paper*, Seattle: University of Washington School of Forestry.
- Julien, P.A. and Ramangalahy, C. (2003). Competitive Strategy and Performance of Exporting SMEs: An Empirical Investigation of the Impact of Their Export Information Search and Competencies. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 227-249.
- Krejcie, V. R. and Morgan, W. D. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kumar, S. and Bergstrom, C. T. (2007). An Exploratory Study of the Relationship of Export Intermediaries and Their Trading Partners. *Supply Chain Forum*, 8(1), 12-31.
- Lewicki, J. R., Litterer, A. J., Minton, W. J., and Saunders, M. D. (1994). *Negotiation*. 2nd ed. Chicago: Irwin.
- Neter, J., William, W., and Michael, K. H. (1985). *Applied Linear Statistical Models: Regression Analysis of Variance, and Experimental Design*. 2nd Edition, Homewood: Richard D. Irwin.
- Nunnally, C. J. and Bernstein, H. I. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill. *OECD, (2004). International Investment Perspectives*. OECD, Paris.
- Peng, W. M. (1998). *Behind the Success and Failure of U.S. Export Intermediaries: Transaction, Agents, and Resources*. Westport, CT: Quorum.
- Peng, W. M. and Ilinitch, A. Y. (1998). Export Intermediary Firms: A Note on Export Development Research. *Journal of International Business Studies*, 29(3), 609-620.

- Peng, W. M. and York, S. A. (2001). Behind Intermediary Performance in Export Trade: Transactions, Agent, and Resources. *Journal of International Business Studies*, 32(2), 327-346.
- Peng, W. M., Ilinitch, Y. A., and Hill, C. (1998). Entrepreneurs as Agent in Export Trade: A Resource-based Perspective. *Working Paper*, Hong Kong: The Chinese University of Hong Kong.
- Preacher, J. K. and Hayes, F. A. 2008. Asymptotic and Resampling Strategies for Assessing and Comprising Indirect Effects in Multiple Mediators Models. *Behavior Research Methods*, 40(30), 879-891.
- Root, R. F. (1994). *Entry Strategies for International Markets*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Shahrul, N. (2011). Factors Influencing Export Intermediaries' Competitive Strategies and Performance: A Conceptual Paper. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 5(4), 145-153.
- Shapiro, S. (2005). Agency Theory. *Annual Review of Sociology*, 31, 263-284.
- Sharma, A. (1997). Professional as Agent: Knowledge Asymmetry in Agency Exchange. *Academy of Management Review*, 22, 758-798.
- Sharma, M. V. (2005). Export Management Companies and E-business: Impact on Export Services, Product Portfolio, and Global Market Coverage. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 61-71.
- Sharma, M. V., Tainai, P. V., and Sariteke, A.A. (2006). Impact of E-business on the Exporting Services of Export Management Companies. *International Journal of Commerce and Management*, 16(1), 29-40.
- Shoham, A. (1998). Export Performance: A Conceptualization and Empirical Assessment. *Journal of International Marketing*, 6(3), 59-81.
- Sinkula, M. J. (1994). Market Information Processing and Organization Learning. *Journal of Marketing*, 58(1), 35-45.
- Sinkula, M. J., Baker, E. W., and Noordewier, T. (1997). A Framework for Market-based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge, and Behaviour. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4), 305-318.
- Tung, L. R. (1988). Toward a Conceptual Paradigm of International Business Negotiations. *Advances in International Comparative Management*, 3, 203-219.
- Weiss, E. S. (1994). Negotiating with "Romans". *Sloan Management Review*, 35, 51-62.
- Wenyu, D., Hairong, L., Nan, Z., and Chenting, S. (2010). Exploring Relationship Satisfaction Between Global Professional Service Firms and Local Clients in Emerging Markets. *Journal of International Business Studies*, 41, 1198-1217.
- Williamson, E. O. (1975). *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. New York: Free Press.
- Williamson, E. O. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism: Firms, Markets, Relational Contracting*. New York: Free Press.
- Williamson, E. O. (2005). *Transaction Cost Economics*. New York: Springer.