

การฟื้นฟูบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ สมรรถนะของโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก

ชิตพงษ์ อัยสานนท์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ดีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ และ เพื่อสร้างแบบจำลองของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน การวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนใช้แบบสอบถามแก่ผู้ตอบทั้งหมด 355 คน ผลการวิจัยพบว่า การฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน และสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าภายใต้องค์ประกอบการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก การวิจัยได้นำเสนอแบบจำลอง Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model (SRSCPO Model)

คำสำคัญ: การขนส่งทางอากาศ, สมรรถนะของโซ่อุปทาน, การดำเนินงาน, ธุรกิจส่งออก

¹ นักศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ที่อยู่: 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900.
Email: ayasanond@hotmail.com



Service Recovery of Air Transportation, Supply Chain Performance, and Overall Operation in the Export Business

Chitpong Ayasanond¹

Abstract

This research was a mixed research with the following objectives: To study the service recovery, supply chain performance, and overall operation in the export business in order to create a model of service restoring for air transportation that affects the supply chain performance and overall operation in the export business. The qualitative research employed in-depth interviews of 15 key informants whereas the quantitative research employed proportional stratified random sampling of 355 respondents.. It was found that service recovery had a positive direct influence on supply chain performance. The supply chain performance in turn had a positive direct influence on the overall operation in the export business. Moreover, customer relationship management had a positive direct influence on the supply chain performance in the export business. The research came up with a model: Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model (SRSCPO Model).

Key words: Air transportation, supply chain performance, overall operation, export business

¹Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy Program, Logistics and Supply Chain Management,
Address: University, 2410/2 Phaholyothin Road, Jatujak, Bangkok 10900.
E-mail: ayasanond@hotmail.com

บทนำ

การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นอุตสาหกรรมบริการที่เติบโตเร็วกว่าการขนส่งผู้โดยสารประมาณ 50% ในช่วงปี 1995-2004 (Wong et al., 2009) และมีการเติบโตเรื่อยมาในช่วงปีที่ผ่านมา โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ (Button & Taylor, 2000; Bowen, 2000; Kasarda & Green, 2005) ลักษณะเฉพาะของการขนส่งสินค้าทางอากาศนั้นแตกต่างจากการขนส่งแบบอื่น คือเป็นการขนส่งที่มีความรวดเร็ว ประหยัด มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ทำให้บทบาทของการขนส่งสินค้าทางอากาศมีความสำคัญต่อสังคมในปัจจุบัน (Ishutkina & Hansman, 2008)

จากข้อมูลการคาดการณ์ของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมการบินยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมีอัตราการเติบโตของปริมาณผู้โดยสาร อยู่ที่ 7.7 เปอร์เซ็นต์จากปีที่แล้ว และอัตราการเติบโตของการผลิต 6.7 เปอร์เซ็นต์ โดยภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกยังคงเป็นภูมิภาคที่มีการเติบโตสูงสุดสำหรับปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร ที่เพิ่มขึ้น 9.5% และอัตราการเติบโตของปริมาณการผลิต 8.8 เปอร์เซ็นต์

อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มสำหรับภาคบริการขนส่งทางอากาศคิดเป็นร้อยละ 1.5 ของ GDP เพิ่มมูลค่าให้กับภาคบริการการท่องเที่ยวร้อยละ 7.5 ของ GDP ทำให้เกิดการจ้างงานในอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศและภาคบริการการท่องเที่ยวประมาณ 393,000 คน คิดเป็นสัดส่วนการจ้างงานร้อยละ 5.8 ของ GDP

รัฐบาลได้รับภาษีจากธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศและธุรกิจที่เกี่ยวข้องรวมถึงการจ้างงานประมาณ 17.2 พันล้านบาทเพื่อจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาสังคม (Ayasanond C., 2015)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงคมนาคมและเป็นบริษัท มหาชน ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2534 โดยกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสัดส่วนร้อยละ 50 ประกอบธุรกิจการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางระหว่างประเทศและเส้นทางภายในประเทศซึ่งให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศอย่างเต็มรูปแบบแบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วยธุรกิจขนส่งทางอากาศ (ธุรกิจหลัก) หน่วยธุรกิจและธุรกิจอื่น ๆ ในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย ฐานบินที่สนามบินสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง บริษัท สามารถสร้างรายได้สูงสุดถึงร้อยละ 92.4 ในปี 2555 มูลค่า 200,222 ล้านบาทร้อยละ 94.8 ในปี 2556 มูลค่า 196,850 ล้านบาทและร้อยละ 87.6 ในปี 2557 มูลค่า 178,482 ล้านบาทร้อยละ 88.9 ในปี 2558 มูลค่า 171,139 ล้านบาท

ในปี 2559 บริษัท สามารถสร้างรายได้สูงถึงร้อยละ 91.9 มูลค่า 166,638 ล้านบาทในปี 2560 มูลค่า 177,747 ล้านบาทและร้อยละ 91.0 ในปี 2561 มูลค่า 182,595 ล้านบาท

การดำเนินงานด้านการขนส่งทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีมูลค่าลดลงตามลำดับตั้งแต่ปี 2555 เนื่องจากการแข่งขันกับ บริษัทสายการบินอื่น ที่ให้บริการธุรกิจส่งออกในเส้นทางเดียวกัน มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ต้องแข่งขันกับบริษัท

สายการบินที่มีการบริการขนส่งต่อเนื่องอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้คู่แข่งยังสามารถให้บริการในลักษณะที่มีการรับผิดชอบต่อผู้ส่งและผู้รับ (Door to Door) ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจขนส่งทางอากาศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากการเปิดเสรีของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย

ในสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการขนส่งทางอากาศที่สูงขึ้นประกอบกับการเปิดเสรีอุตสาหกรรมการบินทำให้ บริษัทต้องปรับตัวและเสริมสร้างกลยุทธ์ในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยของสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกที่ส่งผลต่อการดำเนินการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 3) เพื่อสร้างแบบจำลองของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก

สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวกต่อการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ
2. การบริหารการบริการมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวกต่อการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ

3. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวกต่อการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ

4. การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก

5. สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลโดยตรงในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

การทบทวนวรรณกรรม

Groonroos (1990) Zeithaml และ Bitner (2003) กล่าวว่าธุรกิจบริการเป็นกิจกรรมการบริการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของกิจกรรมนั้น โดยที่การประเมินคุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการและผลลัพธ์ของการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือการจัดการที่ปัจจุบันธุรกิจได้ตระหนักถึงความสำคัญว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสำเร็จทางธุรกิจ (Thongyam, 2560)

Parasuraman และคณะ (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านความคาดหวัง Parasuraman และคณะ ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL”

เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml

และ Berry (1990) ได้มาจากการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ ในระยะแรกของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้กำหนดมิติที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ 10 มิติ คือ การเข้าถึงการบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพการบริการ (Assurance) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

Bamford และ Xystouri (2005) ได้เพิ่มปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการอีกประการหนึ่ง คือการฟื้นฟูการบริการ เป็นการแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินการบริการทั้งในระบบการจัดการบุคลากร นโยบายและกระบวนการดำเนินการบริการ และเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินคุณภาพการบริการ การฟื้นฟูการบริการเป็นกิจกรรมสำหรับระบบการจัดการบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (Brinsmead, 2007)

“เทคโนโลยีสารสนเทศ” (Information Technology) หรือเรียกสั้นๆว่า “ไอที” (IT) ได้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรอย่างกว้างขวาง เกือบทุกวงการล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกันแทบทั้งสิ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” มารวมกัน เทคโนโลยีเป็นการประยุกต์ความรู้ทาง

วิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ของการผลิต การสร้างวิธีการปฏิบัติงานและรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ทำให้มนุษย์ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากการใช้เทคโนโลยีกับชีวิตประจำวัน

สารสนเทศ หรือ ข้อมูลเป็นผลมาจากการประมวลผลข้อมูลดิบโดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และนำมาผ่านกระบวนการประเมินผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูลการเรียงลำดับข้อมูลการคำนวณและสรุปผลนำเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานที่สร้างประโยชน์ต่อชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ข่าว ความรู้ทางวิชาการ หรือการจัดการธุรกิจ จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในเครือข่ายซึ่งประโยชน์หลักจากกลยุทธ์ด้านไอที คือการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจใหม่ ไอทีคาดว่าจะมีบทบาทสำคัญในการจัดการโซ่อุปทานในปัจจุบันและอนาคต (Jaana A. , Jouni K. และ Kari t., 2005)

Raj K. และ David L. (2014) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบ Collaborative Planning Forecasting and Replenishment (CPFR) เพื่อจัดการต้นทุนการขนส่งพบว่าระบบ CPFR เป็นกลยุทธ์สำหรับการจัดการโซ่อุปทาน ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น และสามารถลดต้นทุนได้ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ (Kashif Naseer Qureshi และ Abdul Hanan Abdullah, 2013) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของโครงสร้างพื้นฐานไอที และความสามารถของพนักงานในด้านไอที นับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในกระบวนการ

ดำเนินงานขององค์กร (Duta & Halmajan, 2011)

การบริหาร คือ กระบวนการทางสังคมของบุคคลที่ทำหน้าที่การวางแผน การจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานปัจจัยในการผลิต การบริหารงานทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการจำเป็นต้องใช้ปัจจัยและทรัพยากรพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมการผลิต การบริหารจะมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (1) เป้าหมาย (Goal) หรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานได้อย่างชัดเจน (2) ปัจจัยการบริหาร (Factor of Management) ที่สำคัญได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัตถุดิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) ที่เรียกว่า 6M's (3) ลักษณะของการบริหาร (Management Style) การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

การบริหารการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และการสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจบริการ ตลอดโซ่อุปทานของการดำเนินงาน อันนำไปสู่คุณภาพของการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้อุตสาหกรรมแตกต่างจากคู่แข่ง (Li และ Yi, 2014)

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)

เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า โดยการนำเสนอการบริการที่ตอบสนองเฉพาะ และเหมาะกับลูกค้าแต่ละราย โดยที่องค์กรที่มีการนำระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Technological Initiatives) มาใช้งาน มักนำมาใช้ในขอบเขตหน้าที่งานหลัก 3 ประเภท ได้แก่ การให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้า (Customer Support and Service) การขาย (Sales) และการตลาด (Marketing) เพื่อที่จะสร้างผลประโยชน์และผลกำไรสูงสุดให้กับองค์กร (Brown, 2000; Butler, 2000; Fluss; 2000)

CRM จะต้องมีความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า (Kim Taegoo (Terry), Yoo Joanne Jung-Eun และ Lee Gyehee, 2011) และมีความสำคัญในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Dutu, C. , & Halmajan, H. , 2011; Manal ElKordy, 2014)

โซ่อุปทาน (Supply Chain) จะประกอบไปด้วยขั้นตอนทุกๆขั้นตอนที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่เพียงแต่อยู่ในส่วนของผู้ผลิตและผู้จัดส่งวัตถุดิบเท่านั้น แต่รวมถึงส่วนของผู้ขนส่ง คลังสินค้า พ่อค้าคนกลางและลูกค้าอีกด้วย รวมถึงภายในองค์กรของแต่ละองค์กรเอง วัตถุประสงค์ของโซ่อุปทาน คือ การเพิ่มคุณค่าโดยรวมให้เกิดขึ้นมากที่สุด โดยคุณค่าที่โซ่อุปทานได้สร้างขึ้นนั้นคือ ความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่มีต่อลูกค้ากับสิ่งที่โซ่อุปทานได้ใช้ไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั่น สำหรับโซ่อุปทานเชิงธุรกิจส่วนมากนั้น คุณค่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลกำไรของโซ่อุปทาน ซึ่งก็คือ ความ

แตกต่างระหว่างรายได้ที่ได้รับจากลูกค้าและต้นทุนโดยรวมของโซ่อุปทานนี้ (Chopra, 2013: 1-3)

การจัดการโซ่อุปทานเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างซัพพลายเออร์ ผู้ผลิต การจัดเก็บสินค้าและร้านค้าสำหรับการผลิต และส่งมอบสินค้าในปริมาณที่ถูกต้องและเวลาที่ถูกต้อง โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ (Simchi-Levi et al., 2004)

การจัดการโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับ 1) การวางแผน 2) การนำไปปฏิบัติ และ 3) การควบคุม (Whitten, Green & Zelbst., 2012) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่สำคัญกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Wagner, Grosse-Ruyken & Erhun, 2012)

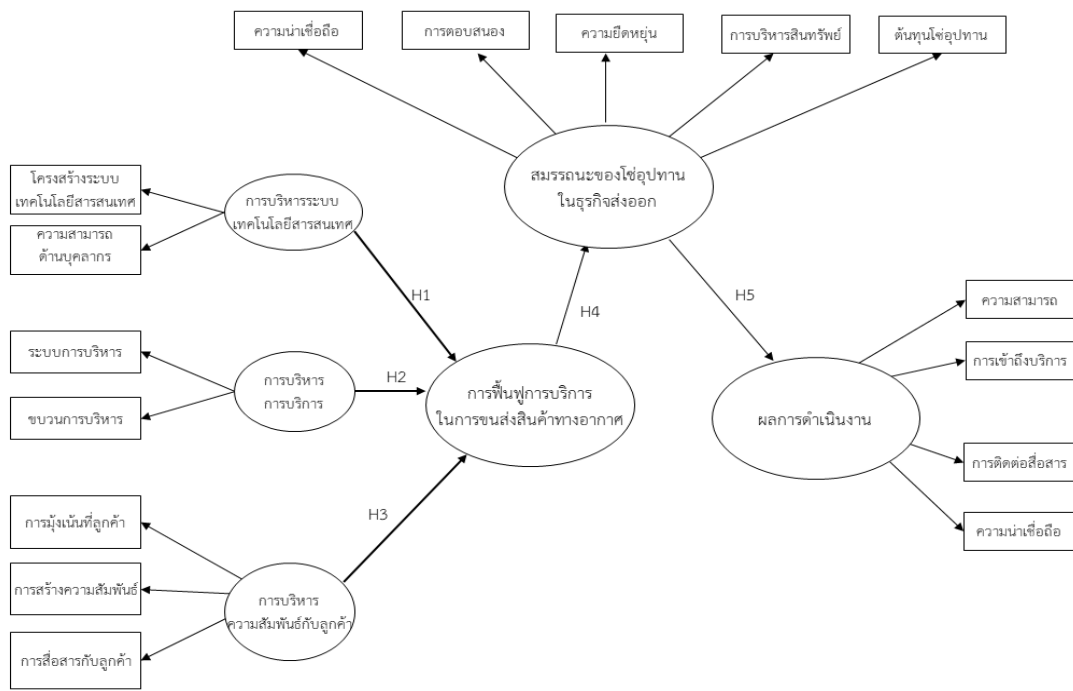
ผลการดำเนินงานของกิจการ (Firm's Performance) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป็นการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม และขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป็นสำคัญ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมาย โดยประกอบไปด้วยการชี้วัดด้วยมิติต่างๆ ทั้งนี้บางมิติอาจมีความสำคัญกับองค์กรหนึ่งในขณะที่อาจไม่มีความสำคัญกับอีกองค์กรหนึ่งก็เป็นได้ (Singer & Edmondson, 2008)

ประสิทธิภาพขององค์กรสามารถประเมินได้จากผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่นกำไรสุทธิยอดขายส่วนแบ่งการตลาด การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจะสะท้อนสถานะขององค์กร และความสำเร็จของเป้าหมายในการสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กรและผู้ถือหุ้น (Li et al., 2009)

กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีและแนวความคิดต่างๆ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) สำหรับการวิจัยนี้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำนวน 15 คน ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานผู้ให้บริการพนักงานด่านหน้าผู้ให้บริการ ในฝ่ายการพาณิชย์สินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่มีค่าความผิดพลาด. 95 ± 0.05 โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นแบบสุ่มตามสัดส่วนในการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 355 ชุด

ความถูกต้องของเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามได้รับการพิสูจน์โดย Item Objective Congruent (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 คนที่ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาเพื่อประเมินความสอดคล้องของคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยเกณฑ์ที่ค่า IOC ควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.60

ความน่าเชื่อถือถูกทดลองโดยกลุ่มตัวอย่างของ 30 บริษัท และธุรกิจที่ให้บริการขนส่งทางอากาศ ความน่าเชื่อถือถูกกำหนดโดยสูตรอัลฟาของครอนบาคโดยมีเกณฑ์ของค่าอัลฟาต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน ด้านลักษณะ พบว่า เป็นผู้ประกอบการสายการบินหรือบริษัทการบินต่างๆ (Airline หรือ Carrier) มากสุด ร้อยละ 39.44 รองลงมา ผู้ส่งสินค้า (Shipper) ผู้นำเข้า (Consignee) ร้อยละ 37.83 และผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ร้อยละ 28.73 ในด้านโครงสร้างการบริหารงานในบริษัท พบว่า ผู้ประกอบไทยถือหุ้น 100.00% มากสุด ร้อยละ 53.24 รองลงมา ผู้ประกอบการไทยถือหุ้นมากกว่าผู้ประกอบการ

ต่างชาติ ร้อยละ 27.32 ส่วนน้อย ผู้ประกอบการต่างชาติถือหุ้นมากกว่าผู้ประกอบการไทย ร้อยละ 15.49 และ ผู้ประกอบการต่างชาติถือหุ้น 100.00% ร้อยละ 3.94

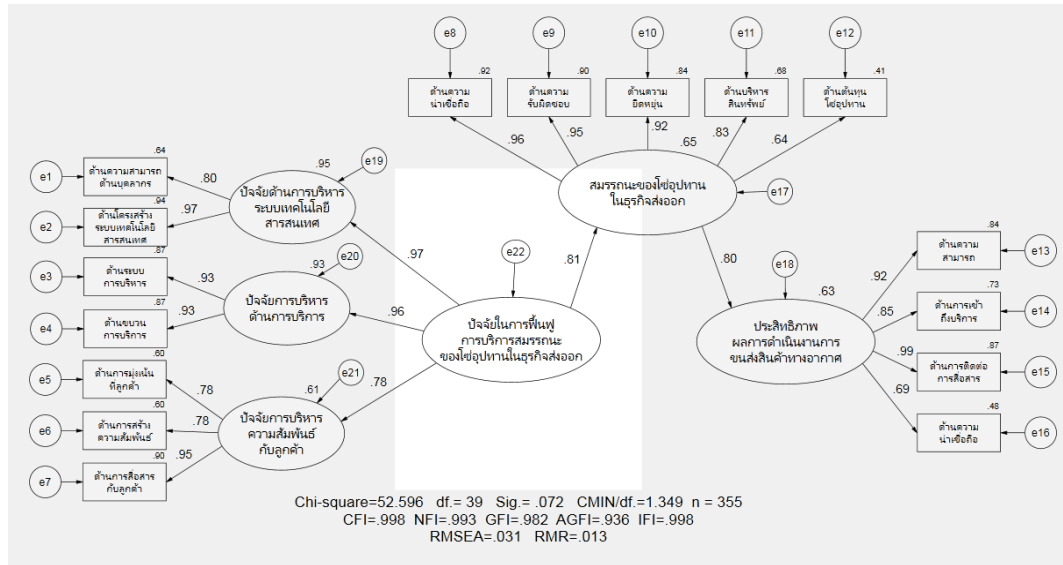
ปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกโดยรวมมุ่งเน้นที่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของโซ่

อุปทานในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.62) ตามด้วยปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.69) ปัจจัยการบริหารการบริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.75) และปัจจัยการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 นำเสนอค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 1 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก หลังปรับโมเดล

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ผลสรุป
Chi -Square	p. > 0.05	52.596	ตรงเกณฑ์
CMIN/df.	< 5.0	1.349	ตรงเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.982	ตรงเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.936	ตรงเกณฑ์
NFI	≥ 0.90	0.993	ตรงเกณฑ์
IFI	≥ 0.90	0.998	ตรงเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	0.998	ตรงเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.013	ตรงเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.031	ตรงเกณฑ์



ภาพที่ 2 สมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก หลังปรับโมเดล

จากตารางที่ 1 และ ภาพที่ 2 พบว่า โมเดลสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

ผลการวิเคราะห์จากการปรับโมเดล พบว่า ดัชนี จำนวน 7 ตัว พบว่า มีความสอดคล้องและค่าสถิติเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้ง 7 ดัชนี

จึงกล่าวสรุปได้ว่าตัวแปรในโมเดลแบบจำลองปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการในการ

ขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ และปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และตัวแปรตามผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก นั้นมีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดค่าซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) หรือ OK Fit Confirm สรุปผลทดสอบได้ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองปัจจัยของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก

ตัวแปร (คู่ความสัมพันธ์)	λ	SE.	t-value	Sig.	R ²
สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ <-- การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ	0.81	0.07	19.953	0.000	65.00%
ด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ <-- การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่	0.97	0.12	14.800	0.000	95.00%
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า <-- การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ	0.78			0.000	61.00%
การบริหารด้านการบริการ <-- การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ	0.96	0.12	15.127	0.000	93.00%
ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก <-- สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก	0.80	0.04	19.520	0.000	63.00%

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปหลักการ แนวความคิด จากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นควรมีกระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงาน และกระบวนการฟื้นฟูการบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก อีกทั้ง การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ต้องคำนึงถึงการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก พบว่า ถ้าธุรกิจส่งออกในโซ่อุปทานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ทุกบริษัทก็จะสามารถช่วยหรือมองหาความช่วยเหลือเพื่อที่จะให้โซ่อุปทานทั้งระบบเข้าถึงจุดดุลยภาพได้ โดยไม่ต้องพึ่งพิงการคาดเดาความต้องการของตลาดในพื้นที่จะนำไปสู่การวางแผนงานที่ดีขึ้นทั้งในการผลิตและจัดจ่าย และทำให้เกิดการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและผลิตสินค้าที่ดึงดูดตลาดมากกว่าเดิม ซึ่งอาจจะทำให้ได้ยอดขายที่สูงขึ้น และธุรกิจส่งออกในโซ่นั้นจะได้ผลประโยชน์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ ความร่วมมือในโซ่อุปทานอย่างสมบูรณ์จะก่อให้เกิดการแข่งขันในมิติใหม่ในตลาดโลก การแข่งขันในปัจจุบันได้เปลี่ยนจากการแข่งขันในรูปแบบบริษัทต่อบริษัทมาเป็นโซ่อุปทานต่อโซ่อุปทาน

ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการในธุรกิจส่งออก พบว่า การดำเนินการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในภาพรวมอยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะความรู้สึกรับประกันว่าสามารถให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทมีกระบวนการเสนอหรือรับฟังปัญหาจากลูกค้าที่เป็นรูปธรรม

สรุปและอภิปรายผล

ผลงานวิจัยการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ และผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศนำมาอภิปรายผลมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลวิจัยพบว่าปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยสูงสุด ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า รองลงมา ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ และ ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ซึ่งในปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญสูงสุดในด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา ด้านความสามารถด้านบุคลากร ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ มีความสำคัญในระดับมาก ให้ความสำคัญสูงสุดในด้านระบบการบริหาร รองลงมา ด้านขบวนการบริการ ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีความสำคัญในระดับมาก ให้ความสำคัญสูงสุดในระดับมากที่สุด ด้านการสื่อสารกับลูกค้า รองลงมา ระดับมาก ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ตามลำดับ ผลวิจัยพบว่า สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสูงสุดด้านความยืดหยุ่น รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านบริหารสินทรัพย์ และระดับมากในด้านต้นทุนโซ่อุปทาน ตามลำดับ โดยผลวิเคราะห์ในด้านความน่าเชื่อถือ มีสมรรถนะสูงสุดระดับสมรรถนะในการส่งมอบให้กับลูกค้าตามเวลาที่กำหนด ด้านความรับผิดชอบต่อ มีสมรรถนะสูงสุดรอบเวลาในการส่งมอบสำหรับการขายปลีก ด้านความยืดหยุ่น มีสมรรถนะสูงสุดระดับความยืดหยุ่นของโซ่อุปทานขาขึ้น (Upside) ด้านบริหารสินทรัพย์ มีสมรรถนะสูงสุด อัตราหมุนเวียนของเงินทุนในการดำเนินการ และด้านต้นทุนโซ่อุปทาน มีสมรรถนะสูงสุด ระดับต้นทุนโซ่อุปทาน

2. ผลวิจัยพบว่าประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศในระดับมาก โดยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ และมีประสิทธิภาพในระดับมาก ด้านการติดต่อการสื่อสาร และด้านความสามารถ ตามลำดับ โดยผลด้านความสามารถ มีประสิทธิภาพสูงสุด พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหา ด้านการเข้าถึงบริการ มีประสิทธิภาพภาพสูงสุด บริษัทตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ ด้านการติดต่อการสื่อสาร มีประสิทธิภาพสูงสุดพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพสูงสุดบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า โดยผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ชี้ให้เห็นว่าสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ จึงกล่าวสรุปได้ว่าตัวแปรในโมเดลแบบจำลองปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ และปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และตัวแปรตามประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดโมเดลในการวัดมีความเที่ยงตรง

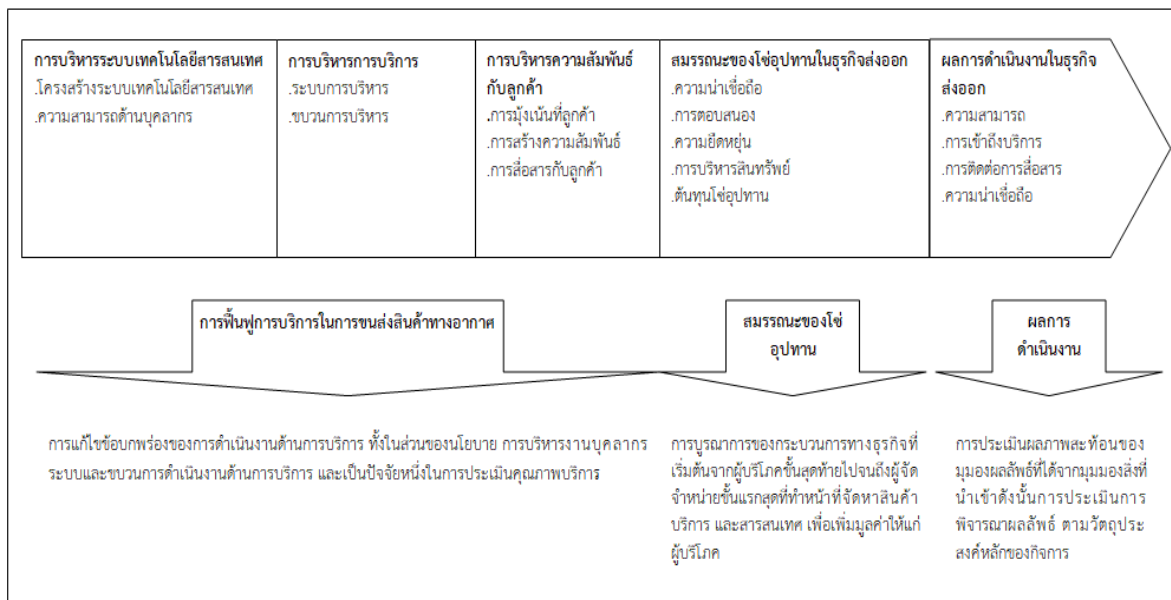
3. จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุและผลของการฟื้นฟูการบริการ ที่มีผลต่อการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก ซึ่งผลวิจัยสมการเชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุแบบจำลองปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ ตัวแปรปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ

ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยด้านปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยผ่านมาจากด้านสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ ตัวแปรปัจจัยสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความยืดหยุ่น ด้านบริหารสินทรัพย์ และด้านต้นทุนโซ่อุปทาน โดยปัจจัยสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศ โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์ประกอบปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก ปัจจัยการบริหารด้านการบริการขององค์ประกอบปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าขององค์ประกอบปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก และ สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

ต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ

4. แบบจำลอง (Model) ของการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศต่อสมรรถนะ

ของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก (Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model, SRSCPO Model) ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model, SRSCPO Model

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. จากผลวิจัยพบว่าปัจจัย ในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการวางกรอบการทำงานสำหรับการจัดโครงสร้างของตัวขับเคลื่อนโซ่อุปทานเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพ และควรมีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์กับกลยุทธ์เชิงการแข่งขัน ในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงการใช้ตัวขับเคลื่อนโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบโดยรวมที่เกิดจากตัวขับเคลื่อนโซ่อุปทานและส่งเสริมกระบวนการ

ปฏิบัติงานที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพของโซ่อุปทานทั้งหมด

2. จากผลวิจัยสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ จึงควรส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะของโซ่อุปทานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพในโซ่อุปทานขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการแข่งขันของธุรกิจ

3. จากผลวิจัยปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของภายใต้องค์ประกอบปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่

อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการใช้ยุทธวิธีทางการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ และให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ความเข้าใจที่ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือและความไว้วางใจในใช้บริการ โดยควรมีการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดโดยควรทำความเข้าใจถึงความต้องการใช้บริการและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการให้บริการให้ตรงต่อความต้องการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการฟื้นฟูการบริการ สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจ

ส่งออกสินค้าทางอากาศและผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำแนกแบบจำลองตามขนาดธุรกิจและประเภทผู้ประกอบการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุการฟื้นฟูการบริการ สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกสินค้าทางอากาศและผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยนำแบบจำลองจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาแบบจำลองงานวิจัยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและเพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการประสิทธิภาพและการดำเนินการของผู้ประกอบการต่อไป

References

- Ayasanond, C. (2015). "The Service Management that Affect Supply Chain Performance of Freight and Mail Management of Thai Airways International Public Company Limit." **Journal of Logistics and Supply Chain College**. Vol. 1, No. 2, 28-40.
- Bamford, D. & Xystouri, T. (2005). "A case study of service failure and recovery within an international airline." **Managing Service Quality**, 15(3): 306–322.
- Bowen, J. (2000). "Airline hubs in Southeast Asia: National economic development and nodal accessibility." **Journal of Transport Geography**. 8, 25-41.
- Brinsmead, A. (2007). "Logistics Service Recovery and the role of Technology. In Communications and Information Technologies, 2007. ISCIT'07." **International Symposium on** (pp. 1361-1365). IEEE.
- Brown, S.M. (2000). "Searching for effective CRM. Enterprise Systems." **Journal**. 15(8), 40-43.
- Butler, S. (2000). "Changing the game: CRM in the e-world." **The Journal of Business Strategy**. 21(2), 13-14.

- Button, K., & Taylor, S. (2000). "International air transportation and economic development." **Journal of Air Transport Management**. 6, 209-222.
- Chopra, Sunil. (2013). Supply Chain Management, Strategy, Planning, and Operation. (7st Edition). New York. Pearson Education, Inc.
- Dutu, C., & Halmajan, H. (2011). "The effect of organizational readiness on CRM and business performance." **International Journal of Computers**. 1(5), pp. 106-114. Information Systems, 12, pp. 37-57.
- Fluss, D. (2000). The future of E-Service is E-CRM. Inside Gartner Group, 1-3.
- Groonroos, C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." **Journal of Business Research**. 20(1), 3-17.
- Ishutkina, M. A., Hansman, R. J. (2008). Analysis of Interaction between Air Transportation and Economic Activity. Retrieved May 12, 2012, from DSpace MIT Main Page via GPO Accessed: <http://hdl.handle.net/1721.1/41876>.
- Jaana A., Jouni K. and Kari t., (2005). "Benefits of IT in supply chain management—an explorative study of progressive Finnish Companies." **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**. 35 (2).
- Kasarda, J. D. & J. D. Green (2005). "Air cargo as an economic development engine." **Journal of Air Transport Management**. 11, 459-462.
- Kashif Naseer Qureshi and Abdul Hanan Abdullah. (2013). "A Survey on Intelligent Transportation Systems." **Middle-East Journal of Scientific Research**. 15 (5): 629-642.
- Kim Taegoo (Terry), Yoo Joanne Jung-Eun and Lee Gyehee (2011). "The HOINCAP scale: Measuring intellectual capital in the hotel industry." **Service Industries Journal**. 31(13): 2243-2272.
- Li et, al., (2009). "Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of knowledge creation process." **Industrial Marketing Management**, 38(4), 440-449.
- Li, Yang-zhen and Yi, Hai-yan. (2014). "Calculation Method on Reliability of Logistics Service Supply Chain Based on Stochastic Petri Nets." *International Journal of u- and e- Service, Science and Technology*. Vol.7, No.1, pp.103-112.
- Manal ElKordy, (2014). "The Impact of CRM Capability Dimensions on Organization Performance, European." **Journal of Business and Social Sciences**. Vol. 2, No.10 , pp 128-146.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality." **Journal of Retailing**. 6(1), 12-40.
- (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The free press.
- Raj K. and David L. (2014). "Benefits of CPFR Collaboration Strategy under Different Inventory Holding and Backorder Penalty Costs." **International Journal of Business and Management**. Vol. 9, No. 10.
- Simchi - Levi et al., (2004). *Managing the Supply Chain : The Definitive Guide for the Business Professional*. (1st Edition). New York. McGraw-Hill.
- Singer, S. J., & Edmondson, A. C. (2008). When learning and performance are at odds: Confronting the tension. In P. Kumar & P. Ramsey (Eds.), *Performance and learning matters*: pp. 33– 60. Singapore: World Scientific.
- Thongyam, Pawinee. (2560). "The Importance of Service Quality for Business Success." **Kasem Bundit Journal**. Volume 18 No. 1 January - June 2560. P. 220.
- Wagner, S., Grosse-Ruyken, P. & Erhun, F. (2012). "The link between supply chain fit and financial performance of the firm." **Journal of Operations Management**. 30(4), 340–353.
- Whitten, G.D., Green, K.W.J., & Zelbst, P. J. (2012). "Triple-A supply chain performance." **International Journal of Operations & Production Management**. 32(1), 28 – 48.
- Wong, W. H., A. M. Zhang, Y. Van Hui, L. C. Leung. (2009). "Optimal baggage-limit policy: Airline passenger and cargo allocation." **Transportation Science**. 43(3) 355–369.
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 3rd edition. New York: McGraw-Hill Irwin.