บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ (2) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ และ (3) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร หรือ หัวหน้างาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานของธุรกิจส่งออกสินค้า และเก็บข้อมูลจากตัวแทนผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

เพื่อสรุปผลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย จะตอบคำถามตามแต่ละข้อที่ตั้งไว้ ดังนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

1. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปว่า

ถ้าธุรกิจส่งออกทางอากาศในโซ่อุปทานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ทุกบริษัทก็จะสามารถช่วยหรือมองหาความช่วยเหลือ เพื่อที่จะให้โซ่อุปทานทั้งระบบเข้าถึงจุดดุลยภาพได้โดยไม่ต้องพึ่งพิงการคาดเดาความต้องการของตลาดในพื้นที่จะนำไปสู่การวางแผนงานที่ดีขึ้นทั้งในการผลิตและจัดจ่าย และทำให้เกิดการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและผลิตสินค้าที่ดึงดูดตลาดมากกว่าเดิม ซึ่งอาจจะทำให้ได้ยอดขายที่สูงขึ้น และธุรกิจส่งออกทางอากาศในโซ่อุปทานนั้นจะได้ผลประกอบการที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนั้น ความร่วมมือในโซ่อุปทานอย่างสมบูรณ์จะก่อให้เกิดการแข่งขันในมิติใหม่ในตลาดโลก การแข่งขันในปัจจุบันได้เปลี่ยนจากการแข่งขันในรูปแบบบริษัทต่อบริษัทมาเป็นโซ่อุปทานต่อโซ่อุปทาน

การดำเนินงานให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในภาพรวมอยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะความรู้สึกมั่นใจว่าสามารถให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ และบริษัทมีกระบวนการเสนอหรือรับฟังปัญหาจากลูกค้าที่เป็นรูปธรรม

การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นควรมีกระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงาน และกระบวนการฟื้นฟูการบริการอย่างชัดเจน นอกจากนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งพัสดุด่วนทางอากาศด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก อีกทั้ง การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ต้องคำนึงถึงการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ควรระบุคำถามด้านความปลอดภัย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ความต้องการของลูกค้า และการติดต่อสื่อสาร และศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางอากาศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ในภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 พิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความตรงต่อเวลา ด้านพิธีการศุลกากร ด้านการติดตามสถานการณ์จัดส่ง ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน

สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านบริหารสินทรัพย์ และด้านต้นทุนโซ่อุปทาน

ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อการสื่อสาร และด้านความสามารถ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ของการศึกษาการฟื้นฟูการบริการ

ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 พิจารณารายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความสามารถด้านบุคลากร

ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 พิจารณารายด้านพบว่า ด้านระบบการบริหาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านขบวนการบริการ

ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ในพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ พิธีการศุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน การจัดส่งระหว่างประเทศ ความสามารถของบริการโลจิสติกส์ และความตรงต่อเวลา ส่วนสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความยืดหยุ่น ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

4.2 ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ พิธีการศุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน ความสามารถของบริการโลจิสติกส์ การติดตามสถานะการจัดส่ง และความตรงต่อเวลา ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

4.3 สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น และบริหารสินทรัพย์ ส่งผลต่อดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

4.4 การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถด้านบุคลากร ส่วนการบริหารการบริการ ได้แก่ ระบบการบริหาร และขบวนการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า และการสื่อสารกับลูกค้า ส่งผลต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

4.5 การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถด้านบุคลากร ส่วนการบริหารการบริการ ได้แก่ ระบบการบริหาร และขบวนการบริการ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ และดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

5.1.2 เพื่อพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศสามารถพัฒนาเป็น กลยุทธ์เพื่อสนับสนุนกระบวนการโลจิสติกส์ในทุกๆ ส่วนตั้งแต่กระบวนการผลิต การขนถ่ายและขนย้ายสินค้า การกระจายสินค้าทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ได้ดังนี้คือ

1. กลยุทธ์การเชื่อมต่อทางกายภาพ (Physical Connection Strategy)

เป็นการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนในการเชื่อมต่อการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือ อุปกรณ์ขนถ่าย และบรรจุภัณฑ์ในมิติเชิงขนาด รูปแบบ และความแข็งแรง

มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ส่งเสริมระบบการขนส่งแบบ Door-To-Door และส่งเสริมการพัฒนาให้เกิดการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) ควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาแบบยั่งยืน การพัฒนานวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เพื่อการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทางการขนส่งสินค้าทางอากาศ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการขนย้ายสินค้า โดยเฉพาะเส้นทางการขนส่งสินค้าที่เชื่อมโยงแหล่งผลิตสินค้าแหล่งอุตสาหกรรม สถานีขนส่งสินค้า ศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า และประตูการค้าที่สำคัญ เช่น ท่าเรือ สนามบิน และด่านชายแดน เป็นต้น

2. กลยุทธ์การพัฒนาระบบ National Single Window (NSW) (National Single Window System Development Strategy)

ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวย ความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจ ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออก และการอนุมัติต่างๆผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กรมศุลกากร, 2559)

กลยุทธ์การพัฒนาระบบ National Single Window (NSW) เป็นการยกระดับประสิทธิภาพระบบอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ในการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบ G2G, G2B และ B2B กับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ระบบเชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการขนส่งผ่านท่า (Port Community System: PCS) ที่ท่าเรือ และอากาศยานที่เป็นประตูการค้าที่สำคัญ รวมทั้งเร่งรัดการปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงาน และกฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก ด้านพิธีการศุลกากร และโลจิสติกส์เพื่อยกระดับมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออกสินค้าทางอากาศของผู้ประกอบการ

3. กลยุทธ์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Management Strategy)

ข้อมูลขนาดใหญ่ คือ ปริมาณข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่ในองค์กรทุกรูปแบบ ไม่ว่าแหล่งที่มาจะมาจากภายในหรือภายนอกองค์กร เป็นข้อมูลที่มีโครงสร้างชัดเจน (Structured Data) และข้อมูลที่มีโครงสร้างไม่ชัดเจน (Unstructured Data) โดยมีองค์ประกอบ 5V คือ 1) Volume คือ ข้อมูลปริมาณมากเกินกว่าที่ฐานข้อมูลแบบเดิมจะจัดเก็บได้ 2) Velocity คือ ข้อมูลเปลี่ยนแปลง

อย่างรวดเร็ว เช่น Social Media, Sales Data, หุ้น เป็นต้น 3) Variety คือ ข้อมูลมีความหลากหลาย ทั้งตัวเลข ข้อความ อีเมล รูปภาพ เสียง วิดิโอ เป็นต้น 4) Veracity คือ คุณภาพข้อมูลที่ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ หากข้อมูลไร้คุณภาพก็จะส่งผลต่อการวิเคราะห์ต่อไป และ 5) Value คือ ความคุ้มค่าของการนำข้อมูลที่มีประโยชน์ไปใช้ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้หลากหลายกว่าการใช้ข้อมูลปกติโดยทั่วไป (สุกิจ คูชัยสิทธิ์, 2556)

กลยุทธ์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เป็นกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ควบคู่ไปกับกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดคุณภาพ โดยเฉพาะข้อมูลการดำเนินงานในองค์กรที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ที่ยังไม่ได้นำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สร้างโครงสร้างเชื่อมโยงความสัมพันธ์กันของข้อมูล และมีการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ สามารถมองเห็นภาพรวมและสามารถควบคุมกระบวนการตลอดโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่การสั่งสินค้าเข้ามาตามคำสั่งลูกค้าจนกระทั่งส่งสินค้าถึงมือลูกค้า เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว เช่น

การเลือกเส้นทางการขนส่งที่เหมาะสม จากข้อมูล สถานการณ์ สภาพอากาศ การจราจร และปัจจัยอื่นๆ ที่ได้ เชื่อมโยงมายังระบบฐานข้อมูลทำให้เกิดการบริหารจัดการ การขนส่งสินค้าไปยังปลายทางในลักษณะ Real-time ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผ่านการวิเคราะห์จากความสัมพันธ์ ของข้อมูล ซึ่งทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาการขนส่งได้ อย่างแม่นยำ ตลอดจนการบรรจุสินค้าเข้าสู่พาหนะขนส่งได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความต้องการการประมาณการที่แม่นยำ กระบวนการโลจิสติกส์ที่ครอบคลุมตลอดโซ่อุปทานจำเป็นต้องอาศัย การคาดการณ์กำลังการผลิตและแรงงานผ่านการวิเคราะห์จากระบบข้อมูล Big Data สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผน และการใช้ทรัพยากร รวมทั้งสามารถลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นในโซ่อุปทานได้

การบริหารจัดการความเสี่ยงของโซ่อุปทาน โดยการประเมิน สภาพปัจจุบันด้วยข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อลดความเสี่ยงด้วยการตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินผลจากข้อมูลที่เชื่อมโยง ตลอดจนมีระบบแจ้งเตือนเหตุการณ์ต่างๆ ระหว่าง กระบวนการขนส่ง อันเนื่องมาจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด อาทิ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ความแออัดของปลายทางที่จะไปส่ง เช่น สนามบิน ท่าเรือ ด่านศุลกากร เป็นต้น

5.1.3 เพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ

แบบจำลองมีชื่อว่า Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model (หรือ SRSCPO Model) ซึ่งประกอบด้วย 1) การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งเป็นการแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินงานด้านการบริการ ทั้งในส่วนของนโยบาย การ

บริหารงานบุคลากร ระบบและขบวนการดำเนินงานด้านการบริการ และเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินคุณภาพบริการ (การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า) 2) สมรรถนะของโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นการบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคขั้นสุดท้ายไปจนถึงผู้จัดจำหน่ายขั้นแรกสุดที่ทำหน้าที่จัดหาสินค้า บริการ และสารสนเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้บริโภค ประกอบด้วย ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ และ 3) ผลการดำเนินงาน ซึ่งการประเมินผลภาพสะท้อนของมุมองผลลัพธ์ที่ได้จากมุมมองสิ่งที่นำเข้าดังนั้นการประเมินการพิจารณาผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์หลักของกิจการประกอบด้วย ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

งานวิจัยนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับแบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (SRSCPO Model) และได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะกับแบบจำลองที่สังเคราะห์ขึ้นใหม่ของผู้วิจัย โดยสัมภาษณ์ บริษัทผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศแห่งหนึ่งตามรายชื่อการลงทะเบียนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (เมษายน, 2561) ผลการสัมภาษณ์ต่อแบบจำลองดังกล่าวในด้านการนำไปใช้งาน สรุปได้ว่า ควรคำนึงถึงการปรับปรุงการดำเนินงานในหลายๆ ด้านตามแผนยุทธศาสตร์และการปฏิรูปองค์กรได้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับที่น่าพอใจ นอกจากจะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าในภาพรวมสูงขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากรางวัลต่างๆ ที่บริษัทฯ ได้รับในปีนี้แล้ว ผลประกอบการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยยังดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน เป็นการยืนยันว่าแบบจำลอง SRSCPO ตามแผนภาพที่ 4.1 สามารถนำไปใช้งานได้จริง โดยคำนึงถึงการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินงานด้านการบริการ ทั้งในส่วนของนโยบาย การบริหารงานบุคลากร ระบบและขบวนการดำเนินงานด้านการบริการ และเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินคุณภาพบริการ อีกทั้งคำนึงถึงสมรรถนะของโลจิสติกส์และโซ่อุปทานให้มีการบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคขั้นสุดท้ายไปจนถึงผู้จัดจำหน่ายได้

5.2 อภิปรายผล

ผลงานวิจัยเรื่องกลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ นำมาอภิปรายผลมีรายละเอียดดังนี้

ผลวิจัยพบว่าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ในภาพรวม พบว่ามีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ด้านพิธีการศุลกากรมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีสมรรถนะในระดับมาก ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศมีสมรรถนะในระดับมาก ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด ด้านการติดตามสถานะการจัดส่งมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด และด้านความตรงต่อเวลามีสมรรถนะในระดับมากที่สุด รวมทั้งผลวิจัยพบว่าสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศในภาพรวม พบว่ามีสมรรถนะอยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยที่ด้านความน่าเชื่อถือมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด ด้านความยืดหยุ่นมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด ด้านบริหารสินทรัพย์มีสมรรถนะในระดับมาก และด้านต้นทุนโซ่อุปทานมีสมรรถนะในระดับมาก สำหรับผลวิจัยพบว่าผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศในภาพรวม พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความสามารถมีประสิทธิภาพภาพในระดับมาก ด้านการเข้าถึงบริการมีประสิทธิภาพภาพในระดับมากที่สุด ด้านการติดต่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพภาพในระดับมาก และด้านความน่าเชื่อถือมีประสิทธิภาพภาพในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกส่งผลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญ จะเห็นได้ว่า ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสถิตินั้น สามารถนำไปอ้างอิงในการพัฒนาฐานข้อมูลสู่การจัดทำเกณฑ์เทียบวัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์จากผู้นำกลุ่มให้มีมาตรฐานได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำเกณฑ์เทียบวัดไปใช้เป็นเกณฑ์การประเมินสมรรถนะความสามารถในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในสถานประกอบการของตน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตัวชี้วัดจึงจำเป็นต้องเจาะจงสามารถชี้วัดให้เห็นถึงผลการดำเนินงานในแต่ละส่วน และการประเมินดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกนั้น สามารถประเมินเป็นมิติต่างๆ เพื่อสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติทางด้านต้นทุนซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่สามารถชี้วัดให้เห็นได้ว่าต้นทุนโลจิสติกส์ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจของประเทศต่างๆ ซึ่งนักลงทุนสามารถใช้ผลการชี้วัดนี้มาประกอบการตัดสินใจในการเข้าลงทุนในประเทศนั้นๆ ได้ การอภิปรายนี้มีงานวิจัยที่สนับสนุนผลลัพธ์การวิเคราะห์ข้อมูล อาทิ Vanichkobchinda, P. (2010) ที่พบว่าโซ่อุปทานระดับโลกเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการจัดการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการบำรุงรักษาในองค์กร นับจากขบวนการจัดซื้อจัดหา หรือ Dey, A., LaGuardia, P. & Srinivasan, M. (2011) ที่พบว่า SCM สามารถสร้างความยั่งยืนในการดำเนินงานได้ นับตั้งแต่ขบวนการจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ อีกทั้ง Kurien, G.P. & Qureshi, M.N. (2011) ที่พบว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในการจัดการโซ่อุปทานจะขึ้นอยู่กับการดำเนินงานที่มีการบูรณาการขององค์กร เป็นต้น นอกจากนั้น Wagner, S. M., Grosse-Ruyken, P. T. & Erhun, F. (2012) ยังพบว่าการจัดการโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ขององค์กร และ Zebal, M. A. & Goodwin, D. R. (2012) ที่พบว่าการวัดผลการดำเนินงานของการจัดการโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพจะดูจาก ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น การเรียนการสอนและคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพขึ้น

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม พบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก โดยที่ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความสำคัญในระดับมาก และด้านความสามารถด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมาก รวมทั้ง ผลวิจัยพบว่าปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในภาพรวม พบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก โดยที่ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ด้านการสร้างความสัมพันธ์ให้ความสำคัญในระดับมาก และด้านการสื่อสารกับลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และผลวิจัยพบว่าปัจจัยการบริหารด้านการบริการในภาพรวม พบว่าให้ความสำคัญในระดับมาก โดยที่ด้านระบบการบริหารให้ความสำคัญในระดับมาก และด้านขบวนการบริการให้ความสำคัญในระดับมาก

เมื่อพิจารณาถึงการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทั้งนี้ การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารโซ่อุปทานขององค์กรที่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินงานด้านการบริการ นอกจากนั้นการบริหารการบริการ เพื่อให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ส่วนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กระบวนการหรือกิจกรรมใดๆ ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง การรักษาลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้าและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร โดยให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ทั้งต่อตัวลูกค้าและองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นระยะยาวนาน การอภิปรายนี้มีงานวิจัยที่สนับสนุนผลลัพธ์การวิเคราะห์ข้อมูล อาทิ Dutu, C., & Halmajan, H. (2011) พบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการดำเนินงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ในขณะที่บุคลากรในองค์กรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความชำนาญด้วย และ Qureshi, K. N. & Abdullah, A. H. (2013) พบว่าโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ นอกจากนั้น Omachonu, V.K. & Einspruch, N.G. (2010) พบว่าระบบการบริการและขบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ และ Sabiote, C. M.,Frías, D. M. & Castañeda, J. A. (2012) พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ของลูกค้าเป็นรายบุคคล อีกทั้ง Soliman, H. S. (2011) พบว่าการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร Dutu, C., & Halmajan, H. (2011) ที่พบว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญเชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร Mohammed, A. A. & Rashid, B. B. (2012) ที่พบว่า CRM มีความสำคัญเชิงบวกกับการดำเนินการด้านการตลาดและการดำเนินงานขององค์กร Özlen, M. & Hadžiahmetoviü, N. (2013) พบว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับการบริหารโซ่อุปทาน และระบบสารสนเทศในองค์กร มีส่วนสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และ

ElKordy, M. (2014) พบว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรและเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไปมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. จากผลวิจัย ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะของโซ่อุปทานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพในโซ่อุปทานขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการแข่งขันของธุรกิจ

2. จากผลวิจัย ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของภายใต้องค์ประกอบปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการใช้ยุทธวิธีทางการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ และให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ความเข้าใจที่ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนให้ความสำคัญกับการควรสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือและความไว้วางใจในใช้บริการ โดยควรมีการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดโดยควรทำความพยายามเข้าใจถึงความต้องการใช้บริการและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการให้บริการให้ตรงต่อความต้องการมากที่สุด

3. จากผลวิจัยพบว่าปัจจัยในการฟื้นฟูการบริการอาจจะมีอิทธิพลต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการวางกรอบการทำงานสำหรับการจัดโครงสร้างของตัวขับเคลื่อนโซ่อุปทานเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพ และควรมีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมเชิงกลยุทธ์กับกลยุทธ์เชิงการแข่งขัน ในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงการใช้ตัวขับเคลื่อนโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบโดยรวมที่เกิดจากตัวขับเคลื่อนโซ่อุปทานและส่งเสริมกระบวนการปฏิบัติงานที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพของโซ่อุปทานทั้งหมด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการฟื้นฟูการบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก และผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ตามลำดับ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เชื่อมกัน และวิเคราะห์ผลด้วยการใช้สมการโครงสร้างและการวิเคราะห์เส้นทาง รวมถึง จำแนกแบบจำลองตามขนาดธุรกิจและประเภทผู้ประกอบการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการฟื้นฟูการบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก และผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยนำแบบจำลองจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาแบบจำลองงานวิจัยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและเพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพและการดำเนินงานของผู้ประกอบการต่อไป