

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	IX
สารบัญรูปภาพ	XI
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
คำถามในการวิจัย / สมมุติฐานการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
นิยามศัพท์	10
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์.....	12
การขนส่งสินค้าทางอากาศ	16
ความหมายของสมรรถนะของโซ่อุปทาน	21
Supply Chain Operating Reference Model	24
การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของสมรรถนะของโซ่อุปทาน	28
ความหมายของผลการดำเนินงาน	30
การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของผลการดำเนินงาน	31
ความหมายของการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	33
การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	34
ความหมายของการบริหารการบริการ	36
การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการบริหารการบริการ	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ความหมายของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	39
การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	41
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	43
การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการฟื้นฟูการบริการ	44
3	
วิธีดำเนินการวิจัย	59
รูปแบบการวิจัย	59
ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง	59
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
การวิเคราะห์ข้อมูล	77
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	79
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	82
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก	84
ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ	89
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ของการศึกษาการ ฟื้นฟูการบริการ	91
ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย	96
พัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ	110
ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับแบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงสำรวจ (SRSCPO Model)	111
พัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ	112

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	115
	สรุปผลการวิจัย	115
	อภิปรายผล.....	120
	ข้อเสนอแนะ	123
	บรรณานุกรม	125
	ภาคผนวก	134
	ภาคผนวก ก	135
	ภาคผนวก ข	142
	ภาคผนวก ค	146
	ภาคผนวก ง.....	151
	ภาคผนวก จ.....	155
	ภาคผนวก ฉ	172
	ภาคผนวก ช	177
	ภาคผนวก ซ	182
	ประวัติผู้วิจัย.....	193

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของสมรรถนะของ โഴ้อุปทาน.....	29
2.2 การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของผลการดำเนินงาน.....	32
2.3 การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	35
2.4 การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการบริหารการบริการ.....	38
2.5 การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	42
2.6 การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการฟื้นฟูการบริการ.....	45
2.7 แสดงการสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงานสำหรับ ธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	61
3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน สำหรับผู้ให้บริการการ ขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	62
3.3 ตัวอย่างของประเด็นข้อคำถามในแบบสอบถาม.....	66
3.4 ค่าความเชื่อมั่น ของประเด็นข้อคำถามรายชื่อที่ใช้ในการวิจัยสำหรับ แบบสอบถามด้านดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินการในธุรกิจส่งออก ทางอากาศ.....	73
3.5 ค่าความเชื่อมั่น ของประเด็นข้อคำถามรายชื่อที่ใช้ในการวิจัยสำหรับ แบบสอบถามด้านการฟื้นฟูการบริการต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์.....	76
4.1 สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ.....	80
4.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	83
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์.....	85
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของ โซ้อุปทานระดับโลก.....	87
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	89
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ....	92
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของด้านการบริหารด้านการบริการ.....	93
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	94
4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และ สมรรถนะของโซ้อุปทานระดับโลกกับการดำเนินการในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	97
4.11	การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	99
4.12	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก	100
4.13	การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์.....	101
4.14	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน ขนส่ง(beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์.....	102
4.15	การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์.....	103
4.16	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า กับดัชนีในการสร้างกลยุทธ์.....	104
4.17	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์	105
4.18	การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีใน	107
4.19	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	107
4.20	การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีในการสร้างกลยุทธ์.....	109

สารบัญญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1.1	การขยายตัวของการบินส่งทางอากาศในแต่ละภูมิภาค.....	2
1.2	อัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินในเอเชีย.....	7
1.3	ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ปี 2560	8
1.4	กรอบแนวความคิดในการวิจัย ส่วนที่ 1 – ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผล การดำเนินการในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	8
1.5	กรอบแนวความคิดในการวิจัย ส่วนที่ 2 – การฟื้นฟูการบริการต่อ ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ....	9
2.1	กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ทั้ง 9 กิจกรรม	9
2.2	โครงสร้างตัวชี้วัดประเมินประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์	10
2.3	โครงสร้างของ SCOR Model.....	10
2.4	ขั้นตอนการพัฒนา 4 ระดับ	11
2.5	SCOR ระดับที่ 1	11
2.6	องค์ประกอบของดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์	12
2.7	องค์ประกอบสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก	12
2.8	องค์ประกอบของผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ.....	13
2.9	องค์ประกอบของการฟื้นฟูการบริการ	13
4.1	Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model (SRSCPO Model)	14