

บทที่ 1

บทนำ

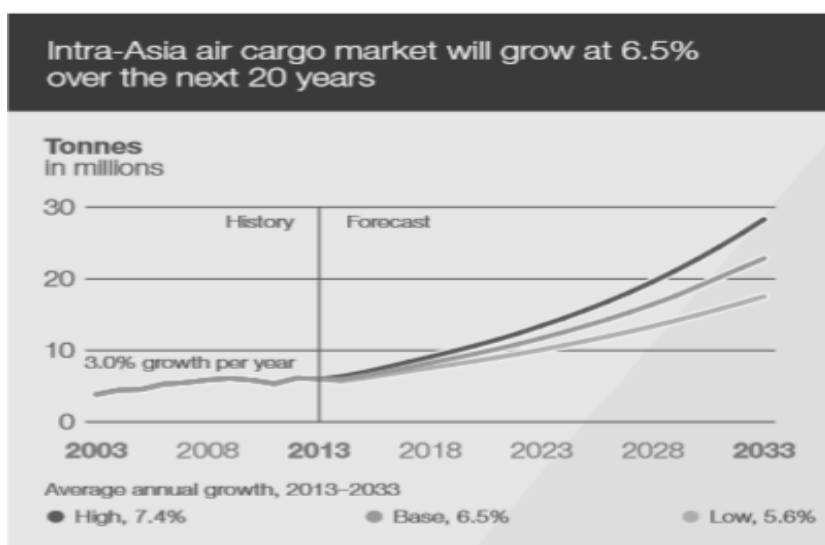
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การขนส่งทางอากาศนับเป็นอุตสาหกรรมบริการสาขาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของโลก เพราะเป็นการบริการขนส่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่ประเทศต่างๆมีการคมนาคมติดต่อกันมากขึ้น ส่งผลให้การขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา (Wong, W., Zhang, A., Hui, Y. & Leung, L., 2009) การขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของโลก เพราะเป็นการบริการขนส่งที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่ประเทศต่าง ๆ มีการคมนาคมติดต่อกันมากขึ้น ส่งผลให้การขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ซึ่งภูมิภาคที่การขนส่งทางอากาศขยายตัวมากที่สุด คือ ภูมิภาคเอเชีย ดังนั้น การขนส่งทางอากาศจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศ

อุตสาหกรรมการขนส่งสินค้าทางอากาศของประเทศไทยมีสถิติการเติบโตที่ดีขึ้นอันเป็นผลมาจากการขยายตัวที่ดีขึ้นของการค้าระหว่างประเทศโดยรวมทั่วโลก โดยตัวเลขการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของประเทศไทยตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน ในปีที่ผ่านมา มีการขยายตัวประมาณร้อยละ 9 แต่กว่าร้อยละ 80 ของการขยายตัวดังกล่าวนี้ สืบเนื่องมาจากการขยายการลงทุนและมูลค่าการส่งออกที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการขนาดใหญ่จากต่างประเทศ ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ของไทยยังคงมีผลประกอบการอยู่ในระดับที่ทรงตัว หน่วยงานภาครัฐจึงต้องเร่งปรึกษาหารือกับภาคเอกชนเพื่อหาแนวทางแก้ไข ด้วยการร่วมมือกันวางกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการไทยมีผลประกอบการที่ดียิ่งขึ้นอย่างแท้จริง นอกจากนี้ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA: The International Air Transport Association) ได้คาดการณ์ไว้ว่าปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศโดยรวมจะขยายตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณร้อยละ 4-6 ซึ่งภูมิภาคที่การขนส่งทางอากาศขยายตัวมากที่สุด คือ ภูมิภาคเอเชีย (Crabtree, T., Hoang, T., Edgar, J. & Tom, R., 2016, p. 5) ดังแผนภาพที่ 1.1 โดยมีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 6.5 ตลอดระยะเวลาในอีก 20 ปีข้างหน้า (Crabtree, T., et al., 2016, p. 44) ดังแผนภาพที่ 1.2



ภาพประกอบที่ 1.1 การขยายตัวของการบินขนส่งทางอากาศในแต่ละภูมิภาค
ที่มา Crabtree, T., Hoang, T., Edgar, J. & Tom, R., 2016, p. 5.



ภาพประกอบที่ 1.2 อัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินในเอเชีย
ที่มา Crabtree, T., Hoang, T., Edgar, J. & Tom, R., 2016, p. 44.

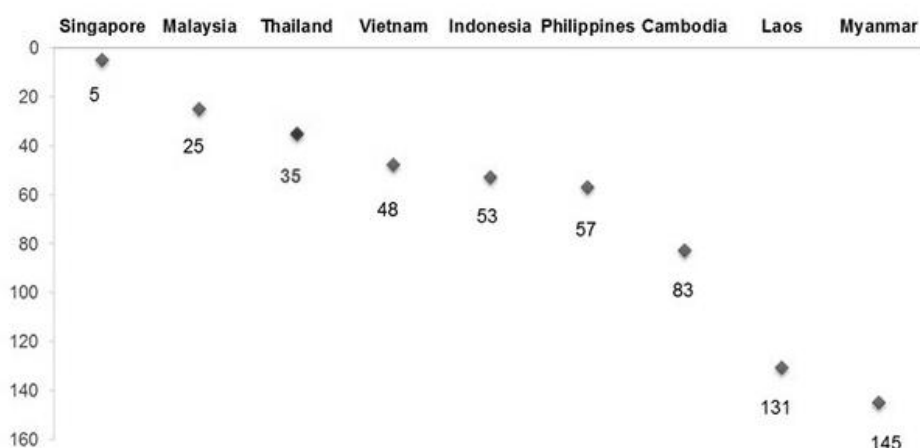
อุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศนั้น มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการขนส่งทางอากาศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 ของผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการท่องเที่ยว ร้อยละ 7.5 ของ GDP ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการการขนส่งทางอากาศ และการท่องเที่ยวประมาณ 393,000 คน โดยมีมูลค่าการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของ GDP

รัฐบาลได้รับภาษีจากธุรกิจบริการการขนส่งทางอากาศ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมทั้งจากการจ้างงานประมาณ 17.2 พันล้านบาท ส่วนหนึ่งจะนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มีนาคม 2556) ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศท่องเที่ยวสำคัญของโลก ทำให้มีเที่ยวบินผู้โดยสารเข้ามาลงจอดในประเทศไทยพร้อมสินค้าที่โหลดใต้ท้องเครื่องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ไทยได้เปรียบด้านต้นทุนการขนส่งสินค้าทางอากาศ เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านที่ปริมาณสินค้าน้อยกว่า อย่าง กัมพูชาและเมียนมา เพราะประเทศเหล่านี้มีอัตราค่าระวางสินค้าสูงกว่าไทยถึงร้อยละ 20 โดยนอกเหนือจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักของไทยแล้ว ท่าอากาศยานในจังหวัดท่องเที่ยวของไทยก็ได้รับความนิยมจากสายการบินชั้นนำด้วยเช่นกัน ในระหว่างปี 2559 จนถึงปี 2560 ที่ผ่านมามีอัตราค่าระวางสินค้าทางอากาศของไทยอยู่ในระดับทรงตัว ซึ่งคาดว่าปี 2561 นี้ อัตราค่าพื้นที่ระวางจะมีการปรับตัวสูงขึ้น เนื่องจากปริมาณต้นสินค้าที่เคลื่อนไหวเข้าสู่ระบบการขนส่งสินค้าทางอากาศของไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง พฤศจิกายน ในปี 2560 ที่ผ่านมามีเติบโตขึ้นอีกประมาณ 130,000 ตัน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.7 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่แล้ว ในขณะที่รัฐบาลได้วางแผนนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเขตเศรษฐกิจพิเศษตามชายแดน นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลดีต่อตัวเลขการค้าของประเทศโดยรวมต่อไปในอนาคตเช่นกัน

สำหรับปี 2561 การส่งออกมีสัดส่วนมากกว่าครึ่งหนึ่งของ GDP ของไทย ในขณะที่ภาคการผลิตคิดเป็นกว่าร้อยละ 80 ของการส่งออกทั้งหมดของประเทศ นอกเหนือจากการเป็นผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ที่สุดในอาเซียนแล้วประเทศไทยยังเป็นผู้จัดจำหน่ายชิ้นส่วนและส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนหรือเอเชียอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ อิเล็กทรอนิกส์เป็นหมวดส่งออกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทยโดยมีส่วนประกอบหลักคือชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แผงวงจรและชิ้นส่วนและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้อง ในฐานะผู้ส่งออกสินค้ารายใหญ่อันดับสองของอาเซียนประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในโซ่อุปทานในภูมิภาคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการตอบสนองความต้องการด้านบริการโลจิสติกส์ข้ามพรมแดนที่เพิ่มสูงขึ้น บริการเหล่านี้รวมถึงการขนส่งเครื่องจักรและชิ้นส่วนและส่วนประกอบตลอดจนการจัดการหน้าที่ของโซ่อุปทานจากการจัดหาผ่านไปถึงการจัดจำหน่าย การส่งออกของไทยไปยังประเทศอาเซียนอื่นๆ เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12 ในช่วงปี พ.ศ. 2552-2557 โดยการส่งออกไปยังประเทศเพื่อนบ้านของกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Sub-regional Economic Cooperation: GMS-EC) ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ต่อปีในช่วงเดียวกัน

สำหรับการเติบโตของอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศในปี 2561 มีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นผลมาจากการร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่ช่วยกัน

ผลักดันนโยบายส่งเสริมทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการปรับข้อกำหนดด้านการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น พร้อมร่วมกันพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการไทยให้มีโอกาสแข่งขันในตลาดโลกมากยิ่งขึ้นไปอีก หากทว่า ปัญหาที่สำคัญคือ สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ซึ่งยังอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซียและสิงคโปร์ ตามลำดับ



ภาพประกอบที่ 1.3. ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ปี 2560
ที่มา Logistics Performance Index Report, World Bank 2017

ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่งอย่างต่อเนื่องและการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านศุลกากรค่าใช้จ่ายในการขนส่งในประเทศไทยลดลงในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ค่าใช้จ่ายลดลงจากประมาณร้อยละ 16 -18 ของ GDP ในช่วงปี 2544-2551 ถึงร้อยละ 14 -15 ในช่วงปี 2552-2555 ในดัชนีสมรรถนะโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของ World Bank ในปี 2557 ดังแผนภาพที่ 1.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 35 จาก 160 ประเทศและเป็นประเทศที่สามในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งมีผลการดำเนินงานดีเด่นกว่ากลุ่มประเทศอาเซียน โดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านกัมพูชาลาวและเมียนมาร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยมีการปรับปรุงชี้้อยของโครงสร้างพื้นฐานด้านการค้าและการขนส่งที่มีนัยสำคัญมากกว่า LPI 2555 ที่ผ่านมา ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นความสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของเวทีการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงของบริบทอื่นทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องและเปลี่ยนแปลงไป โดยสามารถ 1) ยกกระดับความสามารถของผู้ประกอบการในภาคการผลิต การค้า และบริการ 2) เพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบบริการขนส่งและเครือข่าย โลจิสติกส์ทั้งของภาครัฐและเอกชน สนับสนุนในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับภาคธุรกิจไทยและในสาขาที่

มีศักยภาพสูงสำหรับสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ 3) ปรับปรุงเครือข่ายโซ่อุปทานของธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวโน้มการปรับโครงสร้างโซ่อุปทานของภูมิภาค และ 4) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำนโยบาย/ยุทธศาสตร์ หรือแผนงาน โครงการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาตามแผนงานอย่างก้าวกระโดด

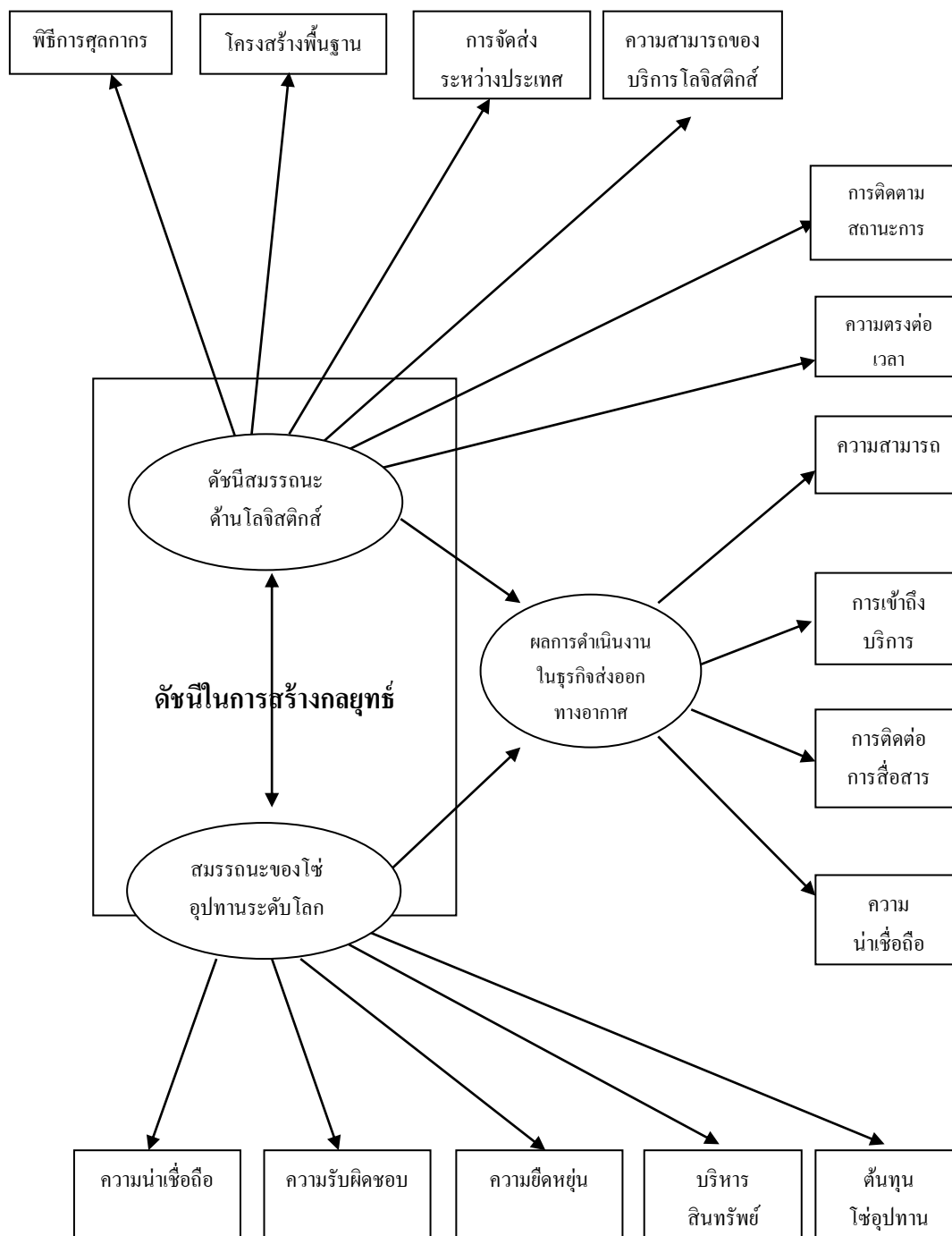
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

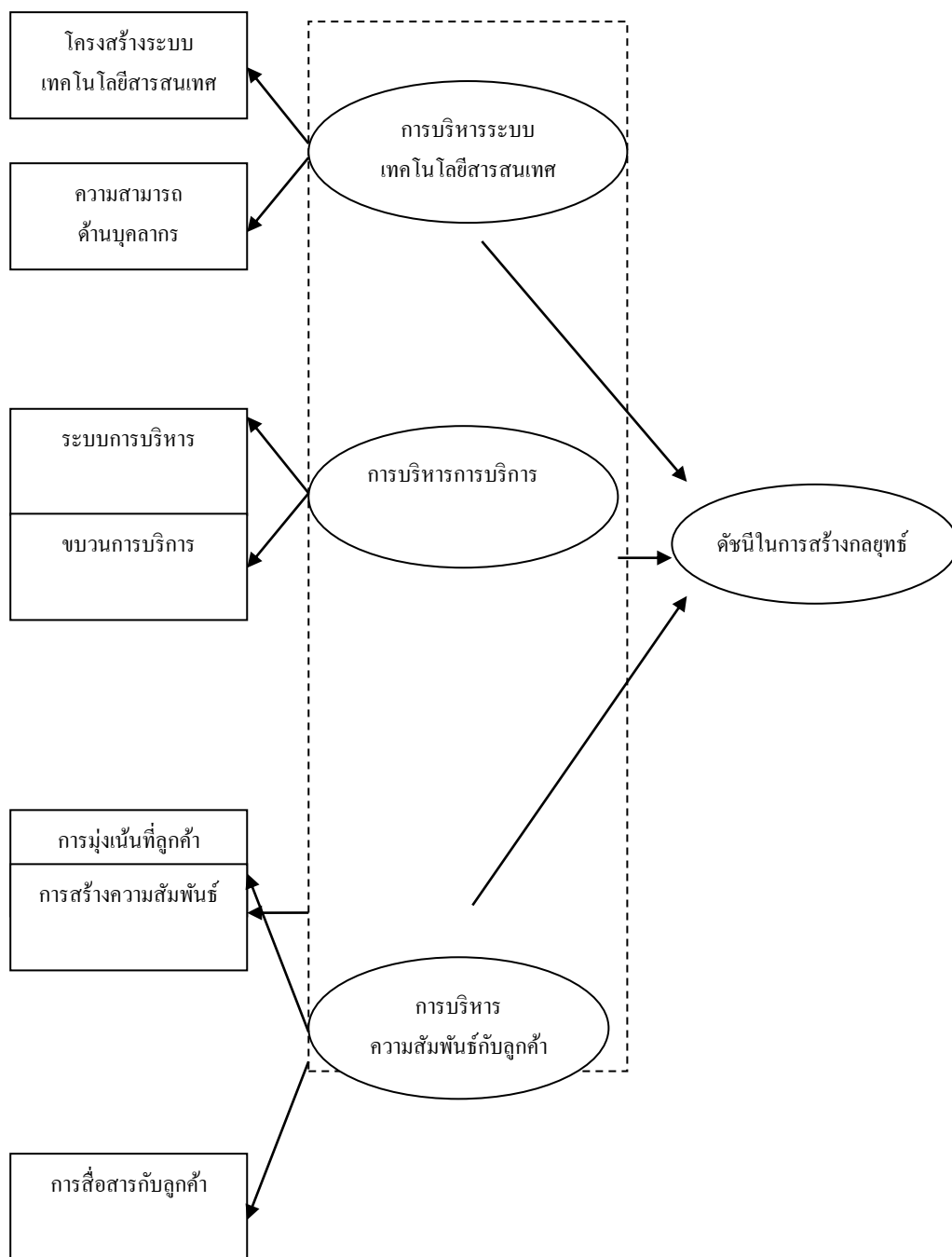
- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ
- 2) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ
- 3) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ

1.3 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลของปัจจัยดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพื่อใช้สร้างกลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยของต่างประเทศและในประเทศเพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด โดยการสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงได้ตามแผนภาพที่ 1.4 และ 1.5



ภาพประกอบที่ 1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย ส่วนที่ 1 -
ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ



ภาพประกอบที่ 1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย ส่วนที่ 2 -
การฟื้นฟูการบริการต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

1.4 คำถามในการวิจัย / สมมุติฐานการวิจัย

1. คำถามในการวิจัย

คำถามเชิงบริหาร

1) ปัจจัยเหตุอะไรบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ และควรให้ความสำคัญในการพัฒนา และใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

2) สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก สามารถเป็นเครื่องมือในการยกระดับผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจส่งออกทางอากาศได้หรือไม่ อย่างไร

คำถามการวิจัย

1. กลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ เป็นลักษณะใด และนำไปปฏิบัติได้อย่างไร

2. สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ มีอิทธิพลอย่างไรต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ และการเปรียบเทียบสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้ผลอย่างไร อีกทั้งสามารถเป็นเครื่องมือในการยกระดับผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจส่งออกทางอากาศได้หรือไม่ อย่างไร

2. สมมุติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 - คชนี้ในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สมมุติฐานข้อที่ 1: คชนี้สมรรถนะด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สมมุติฐานข้อที่ 2: สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สมมุติฐานข้อที่ 3: คชนี้สมรรถนะด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของโซ่อุปทาน

ส่วนที่ 2 - การฟื้นฟูการบริการต่อคชนี้ในการสร้างกลยุทธ์

สมมุติฐานข้อที่ 1: การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคชนี้ในการสร้างกลยุทธ์

สมมุติฐานข้อที่ 2: การบริหารการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคชนี้ในการสร้างกลยุทธ์

สมมุติฐานข้อที่ 3: การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคชนี้ในการสร้างกลยุทธ์

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงปัจจัยเหตุ และผลของปัจจัยดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพื่อใช้สร้างกลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยแบ่งประชากรตามรูปแบบการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) กับผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการ ด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ จำนวน 15 คน

2. ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในเขตจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล แยกตามประเภทตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 3,000 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ซึ่งแสดงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และที่ตั้งของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกทางอากาศ

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ ระหว่างเดือนมีนาคม 2561 - เดือนสิงหาคม 2561

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ คาดว่าจะให้ประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ และทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

ทำให้ได้ข้อค้นพบในเชิงวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงกลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ โดยคำนึงถึงดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ และการฟื้นฟูการบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

2. ประโยชน์ทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ

(1) ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงกลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนากลยุทธ์ให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจส่งออกทางอากาศ

(2) ผู้บริหารสามารถพยากรณ์ถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการฟื้นฟูการบริการของธุรกิจส่งออกทางอากาศได้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจส่งออกทางอากาศ

กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนการขายระวางสินค้าของสายการบินต่างๆ ทั้งในรูปแบบตัวแทนการขายระวางสินค้าแต่เพียงผู้เดียว และตัวแทนฝ่ายขายของสายการบิน และเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยกลุ่มบริษัทฯ มีหน้าที่เป็นตัวแทนในการทำการตลาดและการขายระวางสินค้าของสายการบินที่กลุ่มบริษัทฯ เป็นตัวแทน ให้แก่กลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ ที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และตัวแทนขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ส่งออกหรือผู้นำเข้าในการจัดหาและจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ยังเป็นผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศในลักษณะขายส่ง และเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตในการให้บริการด้านคลังสินค้าภายในประเทศและคลังสินค้าระหว่างประเทศและบริการที่เกี่ยวข้องในส่วนของภาคพื้นในท่าอากาศยาน

การฟื้นฟูการบริการ

การแก้ปัญหาระบบการบริหารงานด้านบริการที่ส่งผลสมรรถนะของการดำเนินงานการบริการ การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของธุรกิจส่งออกทางอากาศที่ลูกค้าพึงพอใจ ประกอบด้วย การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ คือ ความมีระบบ หรือความมีมาตรฐานอันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการด้าน โลจิสติกส์ ทำให้เกิดการลดต้นทุน ลดเวลา และสร้างความ

น่าเชื่อถือซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินมิติต่างๆ ของการจัดการ โลจิสติกส์ได้

สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

การวัดสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการอ้างอิงในการบริหารโซ่อุปทาน ครอบคลุมไปถึง ผู้จัดจำหน่ายของผู้จัดจำหน่าย และ ลูกค้าของลูกค้าซึ่งรวมไปถึง สมรรถนะในการขนส่ง และการเติมเต็มคำสั่งซื้อ ความหลากหลายของสินค้า การประกันคุณภาพ และค่าใช้จ่ายในการรับของคืน (สินค้าไม่ได้คุณภาพ) วัสดุคงคลังและเงินหมุนเวียน ในการบริหารสินทรัพย์ ที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนโซ่อุปทาน และปัจจัยในการวัดคุณภาพโดยรวมของระบบโซ่อุปทานระดับโลก ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ และความยืดหยุ่น

ผลการดำเนินงาน

ความสามารถขององค์กร ที่จะให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ส่งผลตอบแทนทางการเงิน ประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของยอดขาย ผลกำไรสุทธิต่อยอดขาย ความสามารถในการรักษาลูกค้า การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความน่าเชื่อถือ