

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ” ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ (2) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ และ (3) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะนำเสนอออกเป็น 6 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ของการศึกษารูปแบบการบริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 5 พัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ

ส่วนที่ 6 พัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปร รวมถึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ค่าสถิติและตัวแปร เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรและค่าสถิติ

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MIN	คะแนนต่ำสุด (Minimum)
MAX	คะแนนสูงสุด (Maximum)
t	ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงแบบ t
F	ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงแบบ F
r	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย
R^2	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
p -value	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
beta	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนน มาตรฐาน
b	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนน ดิบ
SE b	ความคลาดเคลื่อนของมาตรฐานของ b
SE est	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
X1	ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์
X1.1	พิธีการศุลกากร
X1.2	โครงสร้างพื้นฐาน
X1.3	การจัดส่งระหว่างประเทศ
X1.4	ความสามารถของบริการโลจิสติกส์
X1.5	การติดตามสถานะการจัดส่ง
X1.6	ความตรงต่อเวลา
X2	สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก
X2.1	ความน่าเชื่อถือ
X2.2	ความรับผิดชอบ
X2.3	ความยืดหยุ่น
X2.4	บริหารสินทรัพย์
X2.5	ต้นทุนโซ่อุปทาน
X	ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์
Y1	ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ
Y1.1	ความสามารถ
Y1.2	การเข้าถึงบริการ
Y1.3	การติดต่อการสื่อสาร
Y1.4	ความน่าเชื่อถือ
X3	การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
X3.1	โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
X3.2	ความสามารถด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย
X4	การบริหารการบริการ
X4.1	ระบบการบริหาร
X4.2	ขบวนการบริการ
X5	การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
X5.1	การมุ่งเน้นที่ลูกค้า
X5.2	การสร้างความสัมพันธ์
X5.3	การสื่อสารกับลูกค้า

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ เลือกสัมภาษณ์เฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยมีคำถามหลักในการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นต่อดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก
2. ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ
3. ความคิดเห็นต่อการฟื้นฟูการบริการ
4. ข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ผู้วิจัยได้หลักการ แนวปฏิบัติ จากประสบการณ์จริงในมุมมองของผู้ที่มีส่วนได้เสียของการขนส่งสินค้าทางอากาศ พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้สรุปหลักการ แนวคิด จากประสบการณ์จริงในการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

คำถาม	สรุปความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก
<p>ความคิดเห็นต่อดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก</p>	<p>ข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกล่าวว่าถ้าธุรกิจส่งออกทางอากาศในโซ่อุปทานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ทุกบริษัทก็จะสามารถช่วยหรือมองหาความช่วยเหลือ เพื่อที่จะให้โซ่อุปทานทั้งระบบเข้าถึงจุดศูนย์กลางได้ โดยไม่ต้องพึ่งพิงการคาดเดาความต้องการของตลาดในพื้นที่จะนำไปสู่การวางแผนงานที่ดีขึ้นทั้งในการผลิตและจัดจ่าย และทำให้เกิดการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและผลิตสินค้าที่ดึงดูดตลาดมากกว่าเดิม ซึ่งอาจจะทำให้ได้ยอดขายที่สูงขึ้น และธุรกิจส่งออกทางอากาศในโซ่อุปทานนั้นจะได้ผลประโยชน์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ ความร่วมมือในโซ่อุปทานอย่างสมบูรณ์จะก่อให้เกิดการแข่งขันในมิติใหม่ในตลาดโลก การแข่งขันในปัจจุบันได้เปลี่ยนจากการแข่งขันในรูปแบบบริษัทต่อบริษัทมาเป็นโซ่อุปทานต่อโซ่อุปทาน</p>
<p>ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ</p>	<p>ข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกล่าวว่า การดำเนินงานให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในภาพรวมอยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะความรู้สึกรับประกันว่าสามารถให้บริการได้ตรงตามที่ถูกกำหนด และบริษัทมีกระบวนการเสนอหรือรับฟังปัญหาจากลูกค้าที่เป็นรูปธรรม</p>
<p>ความคิดเห็นต่อการฟื้นฟูการบริการ</p>	<p>ข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นควรมีกระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงาน และกระบวนการฟื้นฟูการบริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งพัสดุผ่านทางอากาศด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก อีกทั้ง การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ต้องคำนึงถึงการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า</p>

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คำถาม	สรุปความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก
ข้อเสนอแนะ	ข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กล่าวว่า ควรระบุคำถามด้านความปลอดภัย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ความต้องการของลูกค้า และการติดต่อสื่อสาร และศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางอากาศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากตารางที่ 4.2 ดังกล่าวที่ได้พิจารณากลุ่มคำที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่างๆของกรอบแนวคิดดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ มีจุดประสงค์ให้เข้าใจความหมายมากยิ่งขึ้น เพื่อยืนยันกรอบแนวคิดของงานวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ยืนยันความน่าเชื่อถือของการสร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยมากยิ่งขึ้น และนำผลสัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ ไปตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้อง โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญนี้จะพิจารณาถึงความเหมาะสมเพื่อให้สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดในการพัฒนาข้อคำถามและยืนยันแนวคิดและองค์ประกอบของงานวิจัย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

2.1 ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านพิธีการศุลกากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ ด้านความสามารถของบริการโลจิสติกส์ ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง และด้านความตรงต่อเวลา ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์

(n = 400)			
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพิธีการศุลกากร	4.24	0.60	มากที่สุด
ความต้องการต่อการบริการของกรมศุลกากร	4.19	0.75	มาก
ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการ	4.23	0.69	มากที่สุด
ช่องทางในการยื่นขอบริการ	4.30	0.67	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร	4.22	0.73	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวกกรมศุลกากร	4.25	0.66	มากที่สุด
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.16	0.62	มาก
ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับถนน น้ำ และราง	4.22	0.72	มากที่สุด
ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุและเปลี่ยนถ่ายสินค้า	4.10	0.68	มาก
ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับน้ำประปา	4.15	0.64	มาก
ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับไฟฟ้าสาธารณะ	4.17	0.66	มาก
ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.19	0.60	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	3.93	0.59	มาก
ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.33	0.55	มากที่สุด
ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่ในการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.18	0.54	มาก
การรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.19	0.60	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.33	0.61	มากที่สุด
การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ	4.29	0.70	มากที่สุด
การจัดการคลังสินค้า	4.28	0.71	มากที่สุด
การจัดการสินค้าคงคลัง	4.30	0.73	มากที่สุด
การจัดการการขนถ่ายวัสดุ	4.34	0.74	มากที่สุด
การจัดการการบรรจุภัณฑ์	4.40	0.70	มากที่สุด
การจัดการการขนส่ง	4.36	0.69	มากที่สุด
การจัดการการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	4.31	0.72	มากที่สุด
ด้านการติดตามสถานการณ์จัดส่ง	4.23	0.51	มากที่สุด
ระบบการตรวจสอบสถานะการจัดส่งที่เหมาะสม	4.22	0.55	มากที่สุด
ระบบตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงข้อมูล GPS	4.01	0.64	มาก
การตรวจสอบสถานะผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์	4.31	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์	\bar{X}	SD.	(n = 400)
			ระดับความคิดเห็น
ระบบติดตามมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับบริษัทขนส่ง	4.38	0.56	มากที่สุด
ด้านความตรงต่อเวลา	4.25	0.59	มากที่สุด
การกำหนดการแจ้งสถานะและเวลาในการจัดส่ง	4.29	0.69	มากที่สุด
การประเมินเวลาในการจัดส่งและส่งมอบสินค้า	4.20	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.3 ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ในภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 โดยสูงสุด ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ รองลงมา ด้านความตรงต่อเวลา ด้านพิธีการศุลกากร ด้านการติดตามสถานการณ์จัดส่ง ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านพิธีการศุลกากร มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 พบว่า ช่องทางในการยื่นขอบริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวกกรมศุลกากร ($\bar{X} = 4.25$) ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 4.22$) และความต้องการต่อการบริการของกรมศุลกากร ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีสมรรถนะในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 พบว่า ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับถนน น้ำ และราง ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.17$) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับน้ำประปา ($\bar{X} = 4.15$) และความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุและเปลี่ยนถ่ายสินค้า ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ มีสมรรถนะในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 พบว่า ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา การรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 4.19$) ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่ในการจัดส่งระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 4.18$) และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 พบว่า การจัดการการบรรจุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา

การจัดการการขนส่ง ($\bar{X} = 4.36$) การจัดการการขนถ่ายวัสดุ ($\bar{X} = 4.34$) การจัดการการสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ($\bar{X} = 4.31$) การจัดการสินค้าคงคลัง ($\bar{X} = 4.30$) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ ($\bar{X} = 4.29$) และการจัดการคลังสินค้า ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 พบว่า ระบบติดตามมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับบริษัทขนส่ง ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา การตรวจสอบสถานะผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ ($\bar{X} = 4.31$) ระบบการตรวจสอบสถานะการจัดส่งที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) และระบบตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงข้อมูล GPS ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

ด้านความตรงต่อเวลา มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 พบว่า การกำหนดการแจ้งสถานะและเวลาในการจัดส่ง ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา การประเมินเวลาในการจัดส่งและส่งมอบสินค้า ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

2.2 สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความยืดหยุ่น ด้านบริหารสินทรัพย์ และด้านต้นทุนโซ่อุปทานที่ส่งผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

	(n = 400)		
สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.24	0.71	มากที่สุด
ระดับในการส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ	4.34	0.77	มากที่สุด
ระดับสมรรถนะในการส่งมอบให้กับลูกค้าตามเวลาที่กำหนด	4.35	0.64	มากที่สุด
ระดับความถูกต้องของเอกสาร	4.19	0.82	มาก
สภาพของสินค้าที่สมบูรณ์หลังการส่งมอบ	4.07	0.88	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.22	0.72	มากที่สุด
รอบเวลาในการจัดจ้าง	3.99	0.87	มาก
รอบเวลาในการผลิต	4.15	0.89	มาก
รอบเวลาในการส่งมอบ	4.34	0.76	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

	(n = 400)		
สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก	\bar{X}	SD.	ระดับความ คิดเห็น
รอบเวลาในการส่งมอบสำหรับการขายปลีก	4.41	0.65	มากที่สุด
ด้านความยืดหยุ่น	4.33	0.61	มากที่สุด
ระดับความยืดหยุ่นของโซ่อุปทานขาขึ้น (Upside)	4.42	0.63	มากที่สุด
ระดับการปรับตัวของโซ่อุปทานขาขึ้น (Upside)	4.32	0.78	มากที่สุด
ระดับการปรับตัวของโซ่อุปทานขาลง (Downside)	4.24	0.70	มากที่สุด
มูลค่าของความเสี่ยงโดยรวม	4.36	0.68	มากที่สุด
ด้านบริหารสินทรัพย์	4.19	0.72	มาก
รอบเวลาของวัฏจักรเงินสด	4.19	0.80	มาก
อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรในโซ่อุปทาน	4.18	0.81	มาก
อัตราหมุนเวียนของเงินทุนในการดำเนินการ	4.20	0.80	มาก
ด้านต้นทุนโซ่อุปทาน	4.11	0.71	มาก
ระดับต้นทุนโซ่อุปทาน	4.24	0.78	มากที่สุด
ระดับต้นทุนสินค้าขาย (Goods Sold)	3.97	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 สมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 โดยสูงสุดด้านความยืดหยุ่น รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านบริหารสินทรัพย์ และด้านต้นทุนโซ่อุปทาน ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 พบว่า ระดับสมรรถนะในการส่งมอบให้กับลูกค้าตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา ระดับในการส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ ($\bar{X} = 4.34$) ระดับความถูกต้องของเอกสาร ($\bar{X} = 4.19$) และสภาพของสินค้าที่สมบูรณ์หลังการส่งมอบ ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 พบว่า รอบเวลาในการส่งมอบสำหรับการขายปลีก ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา รอบเวลาในการส่งมอบ ($\bar{X} = 4.34$) พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลา ($\bar{X} = 4.41$) รอบเวลาในการผลิต ($\bar{X} = 4.15$) และรอบเวลาในการจัดจ้าง ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

ด้านความยืดหยุ่น มีสมรรถนะในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 พบว่า ระดับความยืดหยุ่นของโซ่อุปทานขาขึ้น (Upside) ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา มูลค่าของความ

เสี่ยง ($\bar{X} = 4.36$) ระดับการปรับตัวของโฉบอุปทานขาขึ้น (Upside) ($\bar{X} = 4.32$) และระดับการปรับตัวของโฉบอุปทานขาลง (Downside) ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ด้านบริหารสินทรัพย์ มีสมรรถนะในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 พบว่า อัตราหมุนเวียนของเงินทุนในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมา รอบเวลาของวัฏจักรเงินสด ($\bar{X} = 4.19$) และอัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวรในโฉบอุปทาน ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ

ด้านต้นทุนโฉบอุปทาน มีสมรรถนะในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 พบว่า ระดับต้นทุนโฉบอุปทาน ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ระดับต้นทุนสินค้าขาย (Goods Sold) ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

2.3 ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อการสื่อสาร และ ด้านความน่าเชื่อถือที่ส่งผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

(n = 400)			
ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสามารถ	4.09	0.68	มาก
ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดี	4.11	0.80	มาก
อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน	4.02	0.86	มาก
พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลา	3.99	0.83	มาก
พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้อง	4.08	0.80	มาก
พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหา	4.28	0.75	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงบริการ	4.25	0.62	มากที่สุด
บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนทำให้เข้าใจถึงบริการขนส่ง	4.20	0.77	มาก
บริษัทตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ	4.28	0.68	มากที่สุด
บริษัทเปิดให้บริการโดยสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา	4.26	0.70	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

	(n = 400)		
ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าเข้าใจง่าย	4.24	0.69	มากที่สุด
พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้	4.27	0.66	มากที่สุด
ด้านการติดต่อการสื่อสาร	4.17	0.60	มาก
พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการ	4.27	0.68	มากที่สุด
ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี	4.03	0.74	มาก
บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	4.14	0.74	มาก
บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้า	4.19	0.72	มาก
ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่ง	4.19	0.75	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.32	0.76	มากที่สุด
บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	4.42	0.71	มากที่สุด
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ	4.26	0.84	มากที่สุด
บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย	4.30	0.80	มากที่สุด
บริษัทมีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า	4.29	0.88	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 โดยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อการสื่อสาร และด้านความสามารถ ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสามารถ มีประสิทธิภาพภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 พบว่า พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.28 และให้ความสำคัญในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดี ($\bar{X} = 4.11$) พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.08$)

อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.02$) และพนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลา ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีประสิทธิภาพภาพในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 พบว่า บริษัทตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาพนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้ ($\bar{X} = 4.27$) บริษัทเปิดให้บริการโดยสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.26$) รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.24$) และบริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนทำให้เข้าใจถึงบริการขนส่ง ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อการสื่อสาร มีประสิทธิภาพภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 พบว่า พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.27 และให้ความสำคัญในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้า และลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่ง ($\bar{X} = 4.19$) บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.14$) และช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพภาพในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 พบว่า บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกต้องสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย ($\bar{X} = 4.30$) บริษัทมีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 4.29$) และบริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ของการศึกษารูปแบบการบริการ

3.1 ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านบุคลากรที่ส่งผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(n = 400)			
ด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.86	0.76	มาก
โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีภายนอก เช่น สถานภาพด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.84	0.80	มาก
สถานภาพด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.92	0.79	มาก
สถานภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.87	0.90	มาก
สถานภาพบุคลากรกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.83	0.94	มาก
ด้านความสามารถด้านบุคลากร	3.83	0.75	มาก
ความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร	4.00	0.81	มาก
การวางแผนในการพัฒนาบุคลากรมีกิจกรรมที่ต้องกำหนด	3.93	0.87	มาก
การดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผน	3.64	0.92	มาก
การติดตามและประเมินผลการพัฒนากำลังคน	3.75	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ในรายด้าน ให้ความสำคัญสูงสุดในด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา ด้านความสามารถด้านบุคลากร สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 พบว่า สถานภาพด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา สถานภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.87$) โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีภายนอก เช่น สถานภาพด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.84$) และสถานภาพบุคลากรกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ด้านความสามารถด้านบุคลากร ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 พบว่า ความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา การวางแผนในการพัฒนาบุคลากรมีกิจกรรมที่ต้องกำหนด ($\bar{X} = 3.93$) การ

ติดตามและประเมินผลการพัฒนากำลังคน ($\bar{X} = 3.75$) และการดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผน ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ ได้แก่ ด้านระบบการบริหารและ ด้านขบวนการบริการที่ส่งผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของด้านการบริหารด้านการบริการ

ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ	\bar{X}	SD.	(n = 400)
			ระดับความคิดเห็น
ด้านระบบการบริหาร	3.92	0.76	มาก
กำหนดนโยบาย กลยุทธ์การดำเนินงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน	3.86	0.99	มาก
สนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน	3.96	0.84	มาก
กำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	4.01	0.90	มาก
การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง	3.85	0.85	มาก
นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้ในหน่วยงาน	3.90	0.81	มาก
การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	3.95	0.83	มาก
ด้านขบวนการบริการ	3.91	0.79	มาก
การจัดการด้านขนส่ง และเส้นทางเดินรถ	3.97	0.95	มาก
กำหนดรูปแบบขนส่งต่างๆ (Multi-Modal) และการดำเนินการ	3.97	0.95	มาก
การจัดเส้นทางเดินรถตามขบวนการ	3.86	0.88	มาก
ความชัดเจนในการติดตามตรวจสอบสถานะสินค้าและข้อมูล	3.92	0.80	
การรวมสินค้าในการขนส่ง	3.81	1.01	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยการบริหารด้านการบริการ ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ในรายด้าน ให้ความสำคัญสูงสุดในด้านระบบการบริหาร รองลงมา ด้านขบวนการบริการ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านระบบการบริหาร ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 พบว่า กำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาสนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.96$), การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.95$) นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.90$) กำหนดนโยบาย กลยุทธ์การดำเนินงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.86$) และ การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ด้านขบวนการบริการ ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 พบว่า การจัดการด้านขนส่ง และเส้นทางเดินรถ และกำหนดรูปแบบขนส่งต่างๆ (Multi-Modal) และการดำเนินการค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมา ความชัดเจนในการติดตามตรวจสอบสถานะสินค้าและข้อมูล ($\bar{X} = 3.92$) เติรถตามการจัดเส้นทางขบวนการ ($\bar{X} = 3.86$) และ การรวมสินค้าในการขนส่ง ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

3.3 ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารกับลูกค้ามีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

(n = 400)			
ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า	4.01	0.75	มาก
การคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ควรจะเป็น	3.90	0.93	มาก
การสร้างแผนในการรวบรวมข้อมูล	4.03	0.87	มาก
การตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปที่ได้	4.12	0.88	มาก
การดำเนินการตามผลที่ชี้แจง	3.99	0.77	มาก
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	4.16	0.64	มาก
การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล	4.11	0.75	มาก
การเข้าใจในเนื้อหาของสาระของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน	4.06	0.81	มาก
การจริงจังในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ	4.08	0.83	มาก
การเปิดเผยถึงความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	4.10	0.67	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n = 400)			
ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารกับลูกค้า	4.27	0.66	มากที่สุด
ระบุ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคมของลูกค้า	4.29	0.78	มากที่สุด
กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน			
ความเข้าใจปัญหา และความคาดหวังให้อ่องแท้ ใช้มุมมองความคิด	4.27	0.81	มากที่สุด
นิสัยพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน			
การเข้าไปอยู่ในมุมมองของลูกค้าที่ทำให้ทราบภาษาของลูกค้า	4.32	0.68	มากที่สุด
การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ เรียบเรียงถ้อยคำให้ลูกค้าทราบข้อดีของ	4.19	0.65	มาก
สินค้า			
การปรับแนวทางการตลาดและสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้า	4.30	0.77	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.8 ปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ในรายด้าน ให้ความสำคัญสูงสุดในระดับมากที่สุด ด้านการสื่อสารกับลูกค้า รองลงมา ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 พบว่า การตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปที่ ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาการสร้างแผนในการรวบรวมข้อมูล ($\bar{X} = 4.03$) การดำเนินการตามผลที่ชี้บ่ง ($\bar{X} = 3.99$) และการคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ควรจะเป็น ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 พบว่า การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา การเปิดเผยถึงความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.10$) การจริงจังในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ ($\bar{X} = 4.08$) และการเข้าใจในเนื้อหาของของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ด้านการสื่อสารกับลูกค้า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 พบว่า การเข้าไปอยู่ในมุมมองของลูกค้าที่ทำให้ทราบภาษาของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา การปรับแนวทางการตลาดและสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้า ($\bar{X} = 4.30$) ระบุ เพศ อายุ

การศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคมของลูกค้ำกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.29$) ความเข้าใจ ปัญหา และความคาดหวังให้ต้องแก้ไข ใช้นุมมองความคิด นิสัยพฤติกรรมของลูกค้ำกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.27$) และ การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ เรียบเรียงถ้อยคำให้ลูกค้ำทราบข้อดีของสินค้า ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย

4.1 ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สมมติฐานข้อที่ 1: ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สมมติฐานข้อที่ 2: สมรรถนะของ โซ่อุปทานระดับ โลกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

สมมติฐานข้อที่ 3: ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของโซ่อุปทาน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และ สมรรถนะของ โซ่อุปทานระดับ โลกกับการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y1
X1.2	1											
X1.3	0.839**	1										
X1.4	0.822**	0.814**	1									
X1.5	0.796**	0.792**	0.866**	1								
X1.6	0.781**	0.820**	0.790**	0.828**	1							
X2.1	0.760**	0.785**	0.762**	0.806**	0.821**	1						
X2.2	0.738**	0.747**	0.732**	0.810**	0.784**	0.767**	1					
X2.3	0.784**	0.834**	0.781**	0.769**	0.799**	0.789**	0.875**	1				
X2.4	0.783**	0.749**	0.785**	0.795**	0.797**	0.768**	0.754**	0.778**	1			
X2.5	0.715**	0.724**	0.726**	0.775**	0.773**	0.767**	0.826**	0.801**	0.770**	1		
X2.5	0.775**	0.845**	0.784**	0.752**	0.790**	0.769**	0.846**	0.909**	0.763**	0.795**	1	
Y1	0.811**	0.800**	0.828**	0.826**	0.779**	0.736**	0.812**	0.808**	0.798**	0.772**	0.798**	1

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.9 พบว่า ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ 6 ตัว ได้แก่ พืชการศุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน การจัดส่งระหว่างประเทศ ความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ การติดตาม สถานะการจัดส่ง และความตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทาง

อากาศ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.811, 0.800, 0.828, 0.826, 0.779 และ 0.736 มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก 5 ตัว ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น บริหารสินทรัพย์ และต้นทุนโซ่อุปทาน มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.812, 0.808, 0.798, 0.722 และ 0.798 มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกกับการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์					
พิธีการศุลกากร (X1.1)	0.141	0.044	0.151	3.180	0.002**
โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2)	0.113	0.050	0.123	2.263	0.024**
การจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3)	0.183	0.044	0.218	4.111	0.000**
ความสามารถของบริการโลจิสติกส์ (X1.4)	0.112	0.052	0.126	2.168	0.031*
การติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5)	-0.019	0.043	-0.022	-0.446	0.656
ความตรงต่อเวลา (X1.6)	0.102	0.040	0.117	2.583	0.010*
สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก					
ความน่าเชื่อถือ (X2.1)	0.206	0.049	0.238	4.214	0.000**
ความรับผิดชอบ (X2.2)	0.020	0.052	0.025	0.391	0.696
ความยืดหยุ่น (X2.3)	0.126	0.037	0.150	3.376	0.001*
บริหารสินทรัพย์ (X2.4)	0.069	0.039	0.080	1.769	0.078
ต้นทุนโซ่อุปทาน (X2.5)	0.015	0.052	0.017	0.280	0.780
R = 0.900	$R^2 = 0.810$		$R^2_{adj} = 0.805$		
SE est = 0.214	$F = 150.734$		p-value = 0.000		
Constant = 0.597	Durbin-Watson = 1.806				

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คำนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ พิธีการศุลกากร (X1.1) โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2) การจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3) ความสามารถของบริการโลจิสติกส์ (X1.4) และความตรงต่อเวลา (X1.6) ส่วนสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (X2.1) และความยืดหยุ่น (X2.3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 150.734$) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.806 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งมีค่าอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 1.5 - 2.5 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ (X2.1) ($\beta = 0.238$) รองลงมา การจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3) ($\beta = 0.218$) ความยืดหยุ่น (X2.3) ($\beta = 0.150$) พิธีการศุลกากร (X1.1) ($\beta = 0.151$) ความสามารถของบริการโลจิสติกส์ (X1.4) ($\beta = 0.126$) โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2) ($\beta = 0.123$) และความตรงต่อเวลา (X1.6) ($\beta = 0.117$) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรผันของผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้ร้อยละ 81.0 ($R^2 = 0.810$) และอีกร้อยละ 19.0 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ที่ 0.214 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบดิบ

$$Y1 = 0.597 + 0.141(X1.1) + 0.113(X1.2) + 0.183(X1.3) + 0.112(X1.4) + 0.102(X1.6) + 0.206(X2.1) + 0.126(X2.3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$Y1 = 0.151(X1.1) + 0.123(X1.2) + 0.218(X1.3) + 0.126(X1.4) + 0.117(X1.6) + 0.238(X2.1) + 0.150(X2.3)$$

จากสมการข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านพิธีการศุลกากร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.151 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.123 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.218 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านความสามารถของบริการโลจิสติกส์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.126 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ ด้านความตรงต่อเวลา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.117 หน่วย

ถ้าสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.238 หน่วย

ถ้าสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ด้านความยืดหยุ่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.150 หน่วย

ตารางที่ 4.11 การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

ตัวแปร	Tolerance	VIF
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์		
พิธีการศุลกากร (X1.1)	0.215	2.642
โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2)	0.266	2.026
การจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3)	0.274	2.733
ความสามารถของบริการโลจิสติกส์ (X1.4)	0.245	2.900
การติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5)	0.297	2.076
ความตรงต่อเวลา (X1.6)	0.238	2.198
สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก		
ความน่าเชื่อถือ (X2.1)	0.253	2.546
ความรับผิดชอบ (X2.2)	0.219	2.433
ความยืดหยุ่น (X2.3)	0.247	2.053
บริหารสินทรัพย์ (X2.4)	0.241	2.147
ต้นทุนโซ่อุปทาน (X2.5)	0.232	2.595

จากตารางที่ 4.11 จะเห็นได้ว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.219 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 หรือถ้า Variance inflation factor (VIF) ที่มีค่ามากที่สุด คือ 2.900 ซึ่งน้อยกว่า 4.000 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์					
พิธีการศุลกากร (X1.1)	0.143	0.040	0.143	3.595	0.000**
โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2)	0.223	0.041	0.225	5.438	0.000**
การจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3)	0.074	0.039	0.082	1.872	0.062
ความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ (X1.4)	0.227	0.042	0.238	5.451	0.000**
การติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5)	0.290	0.036	0.312	7.990	0.000**
ความตรงต่อเวลา (X1.6)	0.143	0.040	0.143	3.595	0.000**
R = 0.926	$R^2 = 0.857$		$R^2_{adj} = 0.855$		
SE est = 0.198	$F = 470.809$		p-value = 0.000		
Constant = 0.225	Durbin-Watson = 1.653				

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ ได้แก่ พิธีการศุลกากร (X1.1) โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2) ความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ (X1.4) การติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5) และความตรงต่อเวลา (X1.6) สามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 470.809$) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.653 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งมีค่าอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 1.5 - 2.5 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงที่สุด คือ การติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5) (beta = 0.312) รองลงมา ความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ (X1.4) (beta = 0.238) โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2) (beta = 0.225) พิธีการศุลกากร (X1.1) (beta = 0.143) และความตรงต่อเวลา (X1.6) (beta = 0.143) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรผันของสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ได้ร้อยละ 85.7 ($R^2 = 0.857$) และอีกร้อยละ 14.3 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ที่ 0.198 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$X2 = 0.225 + 0.143(X1.1) + 0.223(X1.2) + 0.227(X1.4) + 0.290(X1.5) + 0.143(X1.6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$X2 = 0.143(X1.1) + 0.225(X1.2) + 0.238(X1.4) + 0.312(X1.5) + 0.143(X1.6)$$

จากสมการข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านพิธีการศุลกากร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกเพิ่มขึ้น 0.143 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกเพิ่มขึ้น 0.225 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกเพิ่มขึ้น 0.238 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกเพิ่มขึ้น 0.312 หน่วย

ถ้าดัชนีสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ ด้านความตรงต่อเวลา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลกเพิ่มขึ้น 0.143 หน่วย

ตารางที่ 4.13 การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

ตัวแปร	Tolerance	VIF
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์		
พิธีการศุลกากร (X1.1)	0.229	2.364
โครงสร้างพื้นฐาน (X1.2)	0.213	2.702
การจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3)	0.291	2.246
ความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ (X1.4)	0.291	2.241
การติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5)	0.238	2.199
ความตรงต่อเวลา (X1.6)	0.229	2.364

จากตารางที่ 4.13 จะเห็นได้ว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.213 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 หรือถ้า Variance inflation factor (VIF) ที่มีค่ามากที่สุด คือ 2.702 ซึ่งน้อยกว่า 4.000 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก					
ความน่าเชื่อถือ (X2.1)	0.265	0.031	0.291	8.502	0.000**
ความรับผิดชอบ (X2.2)	0.060	0.039	0.067	1.551	0.122
ความยืดหยุ่น (X2.3)	0.107	0.044	0.126	2.427	0.016*
บริหารสินทรัพย์ (X2.4)	0.246	0.029	0.283	8.376	0.000**
ต้นทุนโซ่อุปทาน (X2.5)	0.033	0.034	0.037	0.984	0.326
R = 0.930	$R^2 = 0.865$		$R^2_{adj} = 0.863$		
SE est = 0.186	$F = 419.038$		p-value = 0.000		
Constant = 0.426	Durbin-Watson = 1.711				

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (X2.1) ความยืดหยุ่น (X2.3) และบริหารสินทรัพย์ (X2.4) สามารถร่วมกันพยากรณ์ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 419.038$) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.711 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งมีค่าอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 1.5 - 2.5 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ (X2.1) (beta = 0.291) รองลงมา บริหารสินทรัพย์ (X2.4) (beta = 0.283) และความยืดหยุ่น (X2.3) (beta = 0.126) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรผันของดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 86.5 ($R^2 = 0.865$) และอีกร้อยละ 13.5 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ที่ 0.186 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$X2 = 0.930 + 0.265(X2.1) + 0.107(X2.3) + 0.246(X2.4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$X2 = 0.291(X2.1) + 0.126(X2.3) + 0.283(X2.4)$$

จากสมการข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ด้านความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.291 หน่วย

ถ้าสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ด้านความยืดหยุ่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.126 หน่วย

ถ้าสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก ด้านบริหารสินทรัพย์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำให้ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย

ตารางที่ 4.15 การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์

ตัวแปร	Tolerance	VIF
สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก		
ความน่าเชื่อถือ (X2.1)	0.293	2.410
ความรับผิดชอบ (X2.2)	0.284	2.431
ความยืดหยุ่น (X2.3)	0.227	2.894
บริหารสินทรัพย์ (X2.4)	0.302	2.316
ต้นทุนโซ่อุปทาน (X2.5)	0.246	2.060

จากตารางที่ 4.15 จะเห็นได้ว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.227 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 หรือถ้า Variance inflation factor (VIF) ที่มีค่ามากที่สุด คือ 2.894 ซึ่งน้อยกว่า 4.000 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

1.2 การฟื้นฟูการบริการต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

สมมติฐานข้อที่ 1: การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

สมมติฐานข้อที่ 2: การบริหารการบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

สมมติฐานข้อที่ 3: การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า กับดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	X5.3	X1
X3.1	1							
X3.2	0.608**	1						
X4.1	0.574**	0.545**	1					
X4.2	0.587**	0.628**	0.741**	1				
X5.1	0.646**	0.723**	0.559**	0.654**	1			
X5.2	0.632**	0.647**	0.485**	0.538**	0.689**	1		
X5.3	0.587**	0.773**	0.535**	0.611**	0.750**	0.757**	1	
X1	0.648**	0.732**	0.660**	0.724**	0.707**	0.642**	0.714**	1

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ตัว ได้แก่ โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.648 และ 0.732 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การบริหารการบริการ 2 ตัว ได้แก่ ระบบการบริหาร และขบวนการบริการ มีความสัมพันธ์กับดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.660 และ 0.724 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 3 ตัว ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารกับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.707, 642 และ 0.714 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า กับดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3.1)	0.095	0.035	0.111	2.723	0.007**
ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2)	0.193	0.041	0.226	4.742	0.000**
การบริหารการบริการ					
ระบบการบริหาร (X4.1)	0.137	0.039	0.149	3.521	0.000**
ขบวนการบริการ (X4.2)	0.187	0.038	0.227	4.891	0.000**
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า					
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1)	0.073	0.037	0.096	1.977	0.049*
การสร้างความสัมพันธ์ (X5.2)	0.048	0.037	0.061	1.328	0.185
การสื่อสารกับลูกค้า (X5.3)	0.112	0.044	0.138	2.576	0.010*
R = 0.839	$R^2 = 0.705$		$R^2_{adj} = 0.699$		
SE est = 0.275	$F = 133.595$		p-value = 0.000		
Constant = 0.628	Durbin-Watson = 1.750				

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3.1) และความสามารถด้านบุคลากร (X3.2) ส่วนการบริหารการบริการ ได้แก่ ระบบการบริหาร (X4.1) และขบวนการบริการ (X4.2) และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1) และการสื่อสารกับลูกค้า (X5.3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 133.595$) โดยมีค่า Sig เท่ากับ

0.000 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.750 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งมีค่าอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 1.5 - 2.5 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงที่สุด คือ ขบวนการบริการ (X4.2) ($\beta = 0.227$) รองลงมา ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2) ($\beta = 0.226$) ระบบการบริหาร (X4.1) ($\beta = 0.149$) การสื่อสารกับลูกค้า (X5.3) ($\beta = 0.138$) โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3.1) ($\beta = 0.111$) และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1) ($\beta = 0.096$) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรผันของดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ ได้ร้อยละ 70.5 ($R^2 = 0.705$) และอีกร้อยละ 29.5 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ที่ 0.275 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$X = 0.628 + 0.095(X3.1) + 0.193(X3.2) + 0.137(X4.1) + 0.187(X4.2) + 0.073(X5.1) + 0.112(X5.3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$X = 0.111(X3.1) + 0.226(X3.2) + 0.149(X4.1) + 0.227(X4.2) + 0.096(X5.1) + 0.138(X5.3)$$

จากสมการข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 0.111 หน่วย

ถ้าการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความสามารถด้านบุคลากร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 0.226 หน่วย

ถ้าการบริหารการบริการ ด้านระบบการบริหาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 0.149 หน่วย

ถ้าการบริหารการบริการ ด้านขบวนการบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 0.227 หน่วย

ถ้าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 0.096 หน่วย

ถ้าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการสื่อสารกับลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 0.138 หน่วย

ตารางที่ 4.18 การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

ตัวแปร	Tolerance	VIF
การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3.1)	0.456	2.191
ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2)	0.332	3.013
การบริหารการบริการ		
ระบบการบริหาร (X4.1)	0.420	2.382
ขบวนการบริการ (X4.2)	0.350	2.854
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า		
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1)	0.321	3.114
การสร้างความสัมพันธ์ (X5.2)	0.362	2.761
การสื่อสารกับลูกค้า (X5.3)	0.263	3.802

จากตารางที่ 4.18 จะเห็นได้ว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.263 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 หรือถ้า Variance inflation factor (VIF) ที่มีค่ามากที่สุด คือ 3.802 ซึ่งน้อยกว่า 4.000 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3.1)	0.024	0.019	0.029	1.252	0.211
ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2)	0.137	0.023	0.166	6.076	0.000**
การบริหารการบริการ					
ระบบการบริหาร (X4.1)	0.059	0.021	0.067	2.779	0.006**
ขบวนการบริการ (X4.2)	0.149	0.021	0.188	7.037	0.000**

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า					
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1)	0.084	0.020	0.114	4.199	0.000**
การสร้างความสัมพันธ์ (X5.2)	0.127	0.020	0.165	6.461	0.000**
การสื่อสารกับลูกค้า (X5.3)	0.020	0.024	0.026	0.847	0.397
ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ (X)	0.349	0.027	0.362	12.843	0.000**
R = 0.953	$R^2 = 0.906$		$R^2_{adj} = 0.906$		
SE est = 0.148	$F = 484.244$		p-value = 0.000		
Constant = 0.203	Durbin-Watson = 1.902				

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2) ส่วนการบริหารการบริการ ได้แก่ ระบบการบริหาร (X4.1) และขบวนการบริการ (X4.2) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1) และการสร้างความสัมพันธ์ (X5.2) และดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ (X) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 484.244$) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.902 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งมีค่าอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 1.5 - 2.5 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงที่สุด คือ ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ (X) (beta = 0.362) ขบวนการบริการ (X4.2) (beta = 0.188) รองลงมา ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2) (beta = 0.166) การสร้างความสัมพันธ์ (X5.2) (beta = 0.165) การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1) (beta = 0.114) และระบบการบริหาร (X4.1) (beta = 0.067) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรผันของผลการดำเนินการในธุรกิจส่งออก ได้ร้อยละ 90.6 ($R^2 = 0.906$) และอีกร้อยละ 9.4 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ที่ 0.148 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y1 = 0.203 + 0.137(X3.2) + 0.059(X4.1) + 0.149(X4.2) + 0.084(X5.1) + 0.127(X5.2) + 0.349(X)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Y1 = 0.166(X3.2) + 0.067(X4.1) + 0.188(X4.2) + 0.114(X5.1) + 0.165(X5.2) + 0.362(X)$$

จากสมการข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความสามารถด้านบุคลากร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.166 หน่วย

ถ้าการบริหารการบริการ ด้านระบบการบริหาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.067 หน่วย

ถ้าการบริหารการบริการ ด้านขบวนการบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย

ถ้าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย

ถ้าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.165 หน่วย

ถ้าดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ จะทำผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ เพิ่มขึ้น 0.362 หน่วย

ตารางที่ 4.20 การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ ของสมการดัชนีในการสร้างกลยุทธ์

ตัวแปร	Tolerance	VIF
การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (X3.1)	0.448	2.232
ความสามารถด้านบุคลากร (X3.2)	0.314	3.185
การบริหารการบริการ		
ระบบการบริหาร (X4.1)	0.407	2.458
ขบวนการบริการ (X4.2)	0.330	3.029

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ตัวแปร	Tolerance	VIF
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า		
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (X5.1)	0.318	3.145
การสร้างความสัมพันธ์ (X5.2)	0.361	2.773
การสื่อสารกับลูกค้า (X5.3)	0.259	3.866
ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ (X)	0.295	3.386

จากตารางที่ 4.20 จะเห็นได้ว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.259 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 หรือถ้า Variance inflation factor (VIF) ที่มีค่ามากที่สุด คือ 3.866 ซึ่งน้อยกว่า 4.000 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

ส่วนที่ 5 พัฒนากลยุทธ์การเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว บริษัทผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้ดังนี้

กลยุทธ์ระดับองค์กร

ดำเนินธุรกิจ โดยใช้กลยุทธ์เติบโต ทั้งนี้กิจการจะมีโครงสร้างองค์กรที่ไม่ซับซ้อน แยกอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามส่วนงาน รวมถึงการจัดระบบการบริหารงานภายในที่มีการกระจาย เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน

กลยุทธ์ระดับธุรกิจ

สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้กลยุทธ์ด้านราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง เนื่องจากปัจจุบันสภาพการแข่งขัน ยังมีน้อย ประกอบกับการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มรายย่อยอื่นเป็นไปได้ง่ายหากสามารถรู้ขั้นตอนและกระบวนการผลิต

กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ

กลยุทธ์ด้านการตลาด ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ - ปรับปรุงการปฏิบัติการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปรับปรุงการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ

2. กลยุทธ์ราคา - วิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนการขนส่งของธุรกิจ ประมาณการต้นทุนและราคาขายของคู่แข่งในการขนส่งสินค้าทางอากาศ กำหนดราคาโดยใช้วิธีกำหนดอัตรากำไรเพิ่มจากต้นทุนการขนส่ง

3. กลยุทธ์การจัดจำหน่าย - จำหน่ายผ่านตัวแทนขาย และระบบขายตรง

4. กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย - โฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ การจัดการบริการเป็นแพ็คเกจ และขายในราคาพิเศษ

กลยุทธ์ด้านการบริการ ประกอบด้วย

1. การควบคุมต้นทุนการขนส่ง - เข้าใจต้นทุนคงที่และต้นทุนแปรผันของการขนส่งสินค้าทางอากาศ กำหนดจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับขนาดการบริการ

2. การบริการ - คำนึงถึงการบริการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และการบริการหลังการขาย

กลยุทธ์ด้านการเงิน ประกอบด้วย

1. การจัดระบบ - วางระบบสำคัญต่างๆ ได้แก่ ระบบการบริหารเงิน ระบบการควบคุมลูกหนี้และเจ้าหนี้ ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบการจัดซื้อ และระบบการขาย เป็นต้น จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน จัดวางระบบการประเมินและการควบคุมภายใน

2. แหล่งเงินทุนหมุนเวียน - ใช้สินเชื่อทางการค้า กู้เงินจากสถาบันการเงินเพิ่มเติม

กลยุทธ์ด้านการจัดการ - ปรับปรุงระบบการจัดการภายในองค์กร จัดโครงสร้างการบริหารงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแยกตามส่วนงาน โดยมีการรายงานตรงต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้ประสานงานหน้าที่ต่างๆ ตามส่วนงาน และพิจารณาตัดสินใจในขั้นตอนสุดท้าย

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (SRSCPO Model)

ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ ในบริเวณจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล และได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะกับแบบจำลองที่สังเคราะห์ขึ้นใหม่ของผู้วิจัย สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลเบื้องต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่าย ของบริษัทผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศแห่งหนึ่ง ตามรายชื่อการลงทะเบียนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (เมษายน, 2561) พบว่า บริษัทฯ ประกอบกิจการประเภทการขนส่งและขนถ่ายสินค้าทางอากาศ ซึ่งเป็นบริษัทที่มีกำไรจากการดำเนินงานธุรกิจการบิน (Operating Profit) ดีขึ้นจากปีก่อนๆ บริษัทฯ ได้เข้าสู่ระยะที่ 2 ของ

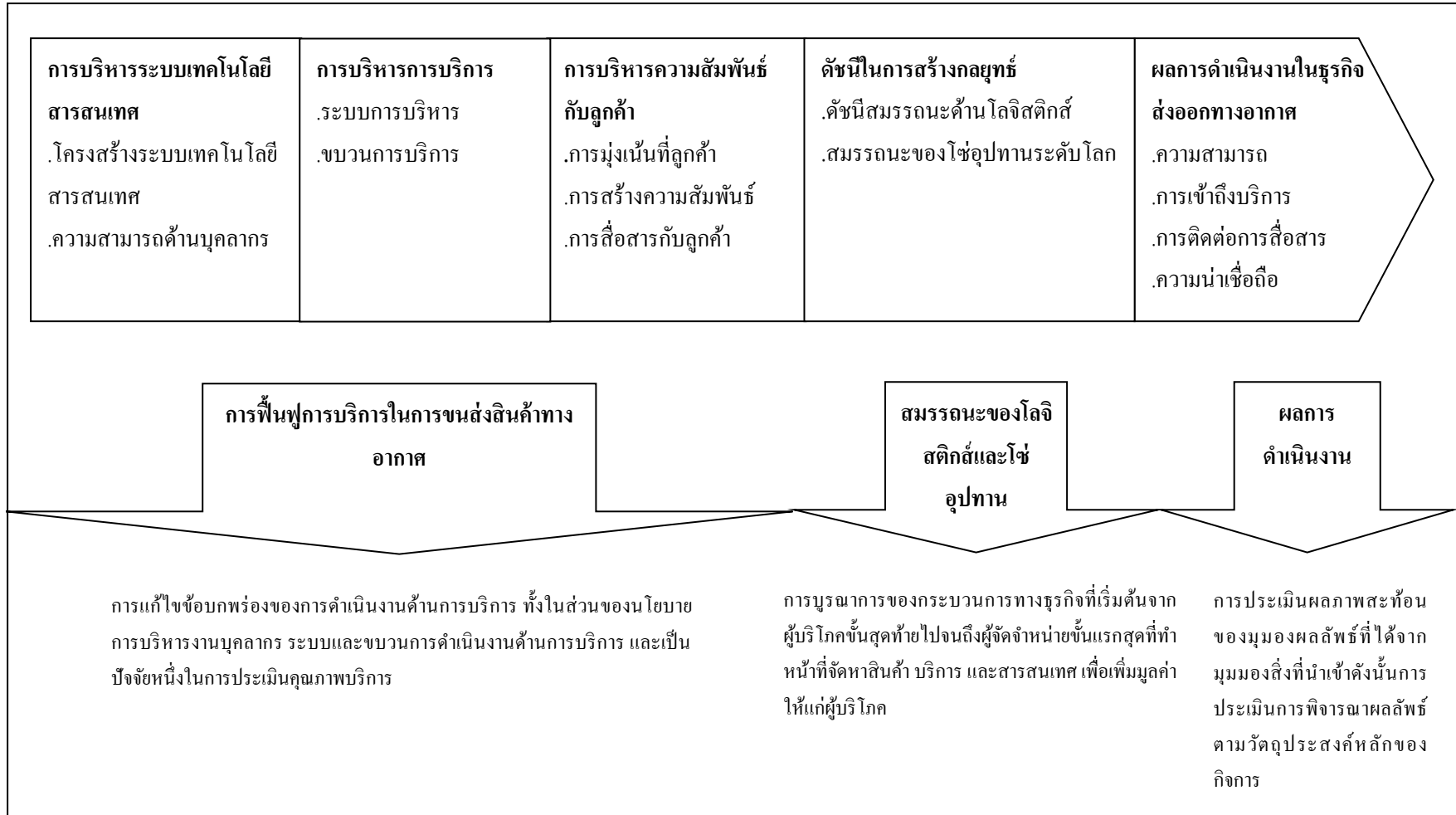
แผนปฏิรูปองค์กร คือ การสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันโดยมีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้ 1) การหารายได้โดยเน้นที่แผนการเพิ่มรายได้ในทุกๆ ด้าน 2) การลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพ 3) การสร้างศักยภาพในด้านต่างๆ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน 4) การสร้างความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า โดยได้มีการดำเนินงานที่สำคัญเช่น การนำระบบเทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานสากลเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และการให้บริการการปรับปรุงการบริการชั้นธุรกิจแบบใหม่ (New Business Class Service) การขยายเครือข่ายเส้นทางบิน

ข้อเสนอแนะต่อแบบจำลอง

สำหรับความคิดเห็นของการนำแบบจำลอง SRSCPO ไปใช้นั้น มีความเห็นว่าจะต้องคำนึงถึงการปรับปรุงการดำเนินงานในหลายๆ ด้านตามแผนยุทธศาสตร์และการปฏิรูปองค์กรได้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับที่น่าพอใจ นอกจากจะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าในภาพรวมสูงขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากรางวัลต่างๆ ที่บริษัทฯ ได้รับในปีที่แล้ว ผลประกอบการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยยังดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน แบบจำลอง SRSCPO นี้สามารถนำไปใช้งาน โดยคำนึงถึงการฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินงานด้านการบริการ ทั้งในส่วนของการขยาย การบริหารงานบุคลากร ระบบและขบวนการดำเนินงานด้านการบริการ และเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินคุณภาพบริการ อีกทั้งคำนึงถึงสมรรถนะของโลจิสติกส์และโซ่อุปทานให้มีการบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคชั้นสุดท้ายไปจนถึงผู้จัดจำหน่ายได้

ส่วนที่ 6 พัฒนาแบบจำลองสำหรับธุรกิจส่งออกทางอากาศ

แบบจำลองที่ได้จากผลการวิเคราะห์เชิงสำรวจและการสังเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อตัวแบบจำลองให้มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนากลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ ว่า Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model (หรือ SRSCPO Model) ดังแผนภาพที่ 4.1



แผนภาพที่ 4.1 Service Restoring for Supply Chain Performance and Operation Model (SRSCPO Model)

ทั้งนี้ ตัวแปรในตัวแบบจำลองนี้ ประกอบด้วย

1. การฟื้นฟูการบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งเป็นการแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินงานด้านการบริการ ทั้งในส่วนของนโยบาย การบริหารงานบุคลากร ระบบและขบวนการดำเนินงานด้านการบริการ และเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินคุณภาพบริการ

1.1 การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งองค์ประกอบ ได้แก่

1.1.1 โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.2 ความสามารถด้านบุคลากร

1.2 การบริหารการบริการ มุ่งองค์ประกอบ ได้แก่

1.2.1 ระบบการบริหาร

1.2.2 ขบวนการบริการ

1.3 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า มุ่งองค์ประกอบ ได้แก่

1.3.1 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

1.3.2 การสร้างความสัมพันธ์

1.3.3 การสื่อสารกับลูกค้า

2. สมรรถนะของโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นการบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคชั้นสุดท้ายไปจนถึงผู้จำหน่ายขั้นแรกสุดที่ทำหน้าที่จัดหาสินค้าบริการ และสารสนเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้บริโภค

2.1 ดัชนีในการสร้างกลยุทธ์ มุ่งองค์ประกอบ ได้แก่

2.1.1 ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์

2.1.2 สมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก

3. ผลการดำเนินงาน ซึ่งการประเมินผลภาพสะท้อนของมุมมองผลลัพธ์ที่ได้จากมุมมองสิ่งที่นำเข้ ดังนั้นการประเมินการพิจารณาผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์หลักของกิจการ

3.1 ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ มุ่งองค์ประกอบ ได้แก่

3.1.1 ความสามารถ

3.1.2 การเข้าถึงบริการ

3.1.3 การติดต่อการสื่อสาร

3.1.4 ความน่าเชื่อถือ