

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ปัจจัย อินทรน้อย และณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์. (2565). สมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. 8(2), 50-64.

Received: December 13, 2021
Revised: March 13, 2022
Accepted: September 12, 2022

สมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การขนส่งสินค้าทางอากาศ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัย อินทรน้อย^{1*} และ ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา 0.86 และค่าความเชื่อมั่น 0.97 กลุ่มตัวอย่าง 316 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.23 ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.33 รองลงมาด้านความตรงต่อเวลา 4.25 ด้านพิธีการศุลกากร 4.24 ด้านการติดตามสถานการณ์จัดส่ง 4.23 ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ 4.19 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน 4.16 และสมรรถนะโซ่อุปทานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.22 ด้านความยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.33 รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ 4.24 ด้านความรับผิดชอบ 4.22 ด้านบริหารสินทรัพย์ 4.19 และด้านต้นทุนโซ่อุปทาน 4.11 และ 2) สมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานส่งผลต่อผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: สมรรถนะ โลจิสติกส์ โซ่อุปทาน การดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: putjai@hotmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: natapat.ar@ssru.ac.th

Logistics and Supply Chain Competency Affecting Air Freight Operation of Thai Airways International Public Company Limited

Putjai Indranoi^{1*} and Natapat Areerakulkan²

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the logistics and supply competency level of Thai Airways International Public Company Limited, and 2) to study the logistics and supply chain competency affecting the air freight operation of Thai Airways International Public Company Limited. The research instrument was a set of questionnaires with index of item objective congruence (IOC) of 0.86 and with a reliability of 0.97. The sample was 316 people using the proportional sampling method. The statistics were percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression equations. The research results found that (1) the overall logistics competency was high (4.23), with international safety transport was the highest (4.33), followed by punctuality (4.25), customs clearance (4.24), checking transport situation (4.23), international transportation (4.19), and infrastructure (4.16), the overall supply chain competency was at the high (4.22), with flexibility was at the highest (4.33), followed by reliability (4.24), responsibility (4.22), asset management (4.19), and supply chain cost (4.11). (2) The logistics and supply chain competency affecting the air freight operation of Thai Airways International Public Company Limited was statistically significant at .01.

Keywords: Competency, Logistics, Supply chain, Air freight operation

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Student of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail: putjai@hotmail.com

²Lecturer of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail: natapat.ar@ssru.ac.th

1. บทนำ

ธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งยังเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมการบิน ที่มีห่วงโซ่อุปทานเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมอื่นทั้งทางตรง อาทิ การผลิตอากาศยาน การผลิตชิ้นส่วน การซ่อมบำรุงอากาศยาน ทำอากาศยาน และทางอ้อม อาทิ การค้า การลงทุน การท่องเที่ยว โลจิสติกส์ คลังสินค้า ปี 2564-2566 ธุรกิจขนส่งทางอากาศยังเผชิญแรงกดดันจาก 1) การแข่งขันจากผู้ให้บริการต่างชาติรายใหญ่ ซึ่งเพิ่มครอบคลุมของเที่ยวบินขนส่งผู้โดยสารและสินค้ามายังภูมิภาคเอเชีย ทำให้สายการบินสัญชาติไทยต้องเร่งปรับตัว ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการพื้นที่โดยสารและระวางบรรทุกสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 2) การปรับเกณฑ์ด้านความปลอดภัยให้สอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรมการบินโลก อาจเพิ่มภาระต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการ 3) การปรับปรุง/ลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศของไทยอาจล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด และ 4) การลงทุนเพื่อยกระดับความปลอดภัยทางการบินช่วงหลังวิกฤต COVID-19 ปัจจุบันยังเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานกระทบอัตรากำไรของธุรกิจ และส่งผลให้ผู้ประกอบการรายเล็กแข่งขันได้ยาก (วิจัยกรุงศรี, 2564)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ร้อยละ 47.86 ธุรกิจหลักของการบินไทย คือ ธุรกิจสายการบินเต็มรูปแบบ (Full service carrier) ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ อีกทั้ง การบินไทยยังมีหน่วยธุรกิจอื่นซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นบริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการอุปกรณ์ภาคพื้น ครีวการบิน และบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยมี

เครือข่ายเส้นทางการบินครอบคลุมถึง 30 ประเทศทั่วโลก การให้บริการของการบินไทยตลอดระยะเวลากว่า 60 ปีที่ประกอบธุรกิจนั้น มุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย รวมทั้งการเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเรื่อยมา จนทำให้การบินไทยมีชื่อเสียงด้านการบินได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในสายการบินยอดเยี่ยมของโลก และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งมียอดฐานลูกค้าที่ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม ตลอดจนได้รับรางวัลด้านการให้บริการต่างๆ มาโดยตลอด (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2563)

บริษัทเป็นตัวแทนในการทำการตลาด และการขายระวางสินค้าของสายการบิน ให้แก่กลุ่มลูกค้าผู้ให้บริการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight forwarder) ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ส่งออกหรือผู้นำเข้าในการจัดหาและจัดการการขนส่งสินค้าทางอากาศในสภาวะการแข่งขันของธุรกิจขนส่งทางอากาศที่สูงขึ้น ประกอบกับการเปิดเสรีทางอุตสาหกรรมการบิน ทำให้บริษัทต้องปรับตัวและสร้างคุณภาพการบริการ การดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันเป็นการสร้างรายได้เพิ่มขึ้น จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสตภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

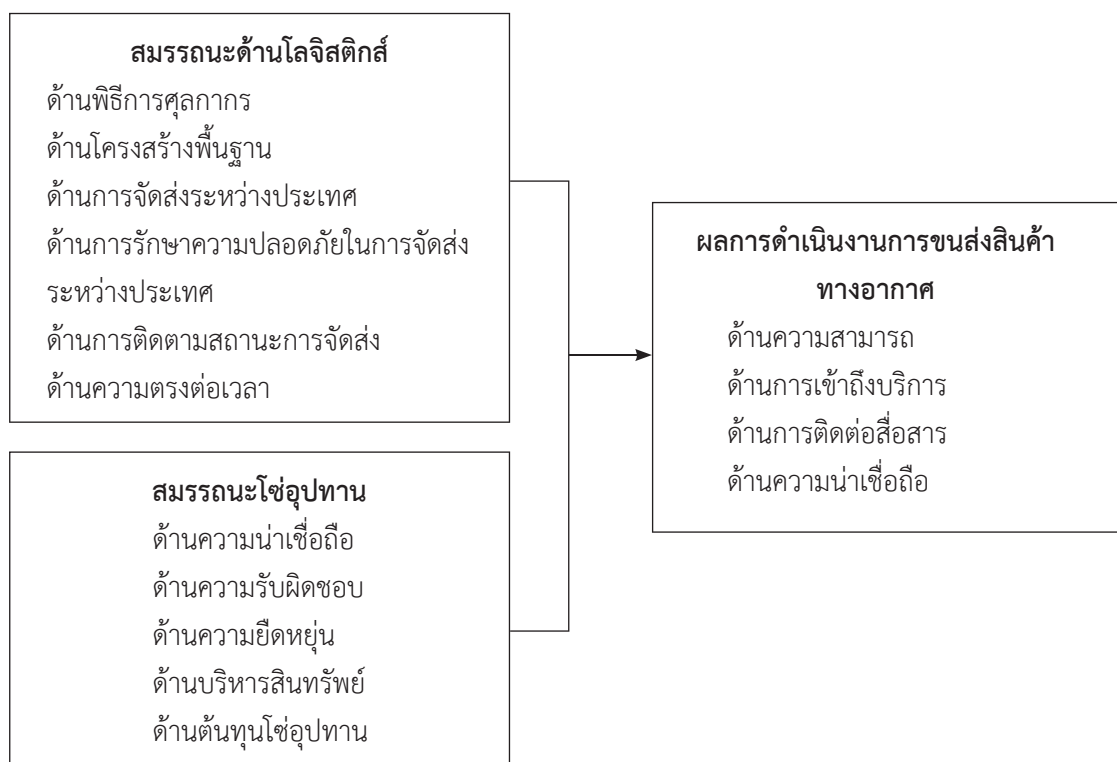
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. สมรรถนะโซ่อุปทานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 สมรรถนะด้านโลจิสติกส์

การกำหนดตัวชี้วัดความสามารถด้านโลจิสติกส์ถูกจัดทำขึ้นทั้งในระดับสากล ระดับชาติ และระดับองค์กร เช่น ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics performance index: LPI) โดยธนาคารโลก (World Bank, 2017) ตัวชี้วัดสมรรถนะของโซ่อุปทาน

ด้วยแบบจำลอง SCOR (Supply chain operating reference model: SCOR model) โดยองค์กร Supply chain council และตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม (Industrial logistics performance index: ILPI) ซึ่งพัฒนาโดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2559) เป็นต้น สิ่งสำคัญของตัว

ชีวิตในทุกระดับ คือ ความมีระบบ หรือความมีมาตรฐานอันเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการด้านโลจิสติกส์ ทำให้เกิดการลดต้นทุน ลดเวลา และสร้างความน่าเชื่อถือซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินมิติต่างๆ ของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานได้

การประเมินองค์กรด้วย ILPI ในกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้ง 9 กิจกรรม ถูกพิจารณาใน 3 มิติ มีตัวชี้วัดทั้งสิ้น 27 ตัวชี้วัด ซึ่งแต่ละมิติมีแนวทางการประเมินคือ 1) มิติด้านต้นทุน แสดงถึงสัดส่วนต้นทุนของกิจกรรม โลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีของกิจการสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือควบคุมต้นทุนส่วนเกินที่ไม่จำเป็นได้โดยไม่ส่งผลเสียต่อคุณภาพสินค้าหรือการบริการ 2) มิติด้านเวลา ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ใช้ข้อมูลระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าที่อยู่นอกเหนือจากช่วงของกระบวนการผลิต และระยะเวลาการเคลื่อนย้ายของข้อมูลตั้งแต่การรับข้อมูลและสิ้นสุดที่การส่งมอบข้อมูลให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการลำดับถัดไป และ 3) มิติด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ใช้วัดความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าและข้อมูล โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ตัวชี้วัดด้านการส่งมอบตรงเวลา และตัวชี้วัดด้านการส่งมอบครบจำนวน

วันพิชิต วรรคดี และศักดิ์สิน กลิ่นสุนทร (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเซ็นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัย ด้านระยะเวลาการขนส่ง ด้านความสะดวก ด้านขีดความสามารถ และด้านต้นทุนขนส่ง ตามลำดับ

Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของการขนส่งพัสดุทางอากาศประกอบด้วย 1) ด้านความปลอดภัย 2) ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้

และตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ 4) ด้านตรงความต้องการของลูกค้า และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสาร สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศจะมีความยุ่งยากซับซ้อน มากกว่าการจัดการโลจิสติกส์ภายในประเทศ เพราะการคาดการณ์ของผู้ประกอบการอาจจะผิดพลาดจากเหตุการณ์ต่างๆ โดยทั่วไปที่มีความไม่แน่นอน เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ที่กว้างใหญ่ การดำเนินธุรกิจและมาตรฐานที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมที่หลากหลาย รวมถึงกฎหมายระเบียบ และการบังคับใช้แตกต่างกันในแต่ละประเทศ (Barone et al., 2002) การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจึงต้องการความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารที่มากยิ่งขึ้น (Little & Marandi, 2003)

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะโซ่อุปทาน

โซ่อุปทาน จะประกอบไปด้วยขั้นตอนทุกๆ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง นับตั้งแต่ในส่วนของผู้ผลิต ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้ขนส่ง คลังสินค้า พ่อค้าคนกลาง ลูกค้า และภายในองค์กรของแต่ละองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Chopra & Meindl, 2016)

การจัดการโซ่อุปทาน เป็นการรวบรวมและร่วมมือของทุกองค์กร และกิจกรรมในโซ่อุปทานให้เข้ากันและสอดคล้องกับการแปรรูปในการผลิตและการไหลของวัตถุดิบจนถึงผู้บริโภค ซึ่งจัดการโดยการไหลของข้อมูลตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำที่ดี (Handfield & Nicholas, 2002)

การจัดการโซ่อุปทาน ต้องใช้กระบวนการในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้ผลิต การจัดเก็บสินค้า และร้านค้า เพื่อผลิตและจัดส่งสินค้าได้ในจำนวนที่ถูกต้อง สถานที่ถูกต้องและเวลาที่ถูกต้อง โดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Simchi-Levi, Kaminsky & Simchi-Levi, 2004)

การจัดการโซ่อุปทาน ต้องกำหนดกระบวนการ

บูรณาการ วางแผน การจัดหา การผลิต การจัดส่ง และการคืนสินค้า ตั้งแต่ผู้ขายสินค้าทุกระดับจนถึงลูกค้าทุกระดับ รวมทั้งแนวทางกลยุทธ์การปฏิบัติการขององค์กรให้เกิดการไหลของสินค้า การไหลของงาน และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดต้นทุนรวมให้ต่ำที่สุด สร้างความพอใจสูงสุดให้ผู้บริโภคและเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขันแบบยั่งยืน (Supply Chain Council, Inc., 2003)

การจัดการโซ่อุปทาน นับเป็นกลยุทธ์หรือการจัดการที่สำคัญของการจัดการระดับต่างๆ ในองค์กร โดยรวมถึงการจัดการโลจิสติกส์และการผลิตทั้งในระดับประเทศหรือระดับโลก ซึ่งการจัดการโซ่อุปทานนั้นต้องการการบูรณาการหรือการผสมผสานกันตั้งแต่ระดับบริษัท ระดับธุรกิจ และระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในระดับโลก โดยต้องคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งส่วนสำคัญของการจัดการโซ่อุปทานนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานสำคัญของการเชื่อมโยงด้านกลยุทธ์การจัดการสินค้า การบริการ การลดระยะเวลาในการรอคอยสินค้า ความยืดหยุ่น การสนองตอบอย่าง รวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง การจัดการโลจิสติกส์แบบย้อนกลับ และการเชื่อมโยงระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Gunasekaran, Patel & Tirtiroglu, 2001)

การวัดสมรรถนะของโซ่อุปทานโดยทั่วไปจะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (Lankford, 2004)

- 1) Efficiency โดยให้ความสำคัญกับต้นทุนที่ต่ำที่สุดด้วยการลดต้นทุนของสินค้าคงคลัง หรือ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนของสินค้า และอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลังที่สูง
- 2) Responsiveness โดยจะวัดจาก Lost sale ที่เกิดจากการลดสินค้าคงคลัง การจัดการ โซ่อุปทานที่ดีต้องสามารถตอบสนองต่อความไม่แน่นอนของตลาดและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ และ
- 3) Effectiveness

การจัดการโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพจะสัมพันธ์กับการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าหรือที่เรียกว่า Value chain ซึ่ง Effectiveness ของการจัดการโซ่อุปทานจะให้ความสำคัญกับการสร้าง Value chain มากกว่าการลดต้นทุนสินค้าคงคลัง และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุน จะเป็นการวัดประสิทธิภาพด้านการลดต้นทุนที่ต่ำที่สุด

ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2562) ได้ศึกษาการฟื้นฟูบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ สมรรถนะของโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกพบว่า การฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน และสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ การบริการความสัมพันธ์กับลูกค้าภายใต้องค์ประกอบการฟื้นฟูการบริการสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออกทางอากาศมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานในธุรกิจส่งออก

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการผลการดำเนินงาน

Stuart-Kotze (2006) กล่าวว่า ผลการดำเนินงาน คือ การกระทำในสิ่งที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม และขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป็นสำคัญ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานขององค์กรคือการบรรลุเป้าหมาย โดยประกอบไปด้วยการชี้นำด้วยมิติต่างๆ ทั้งนี้ บางมิติอาจมีความสำคัญกับองค์กรหนึ่ง ในขณะที่อาจไม่มีความสำคัญกับอีกองค์กรหนึ่งก็เป็นได้

ผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นการประเมินผลภาพสะท้อนของมุมมองผลลัพธ์ที่ได้จากมุมมองสิ่งที่นำเข้ ดังนั้นการประเมินการพิจารณาผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์หลักของกิจการ โดยเน้นที่ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับทั้งในรูปตัวเงินและในรูปที่ไม่เป็นตัวเงิน (Li et al., 2009)

ผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ โดยมีความหมายรวมทั้ง

ผลลัพธ์ด้านการเงิน ได้แก่ รายได้ ส่วนแบ่งการตลาด และด้านไม่ใช้การเงิน ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของกิจการ (ศุภางค์ นันทา, 2555; Jadesadalug & Ussahawanitchakit, 2009) การวัดผล การดำเนินงานขององค์การสามารถทำได้ 2 แบบคือ การวัดผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน และการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินวัดได้จาก กำไรสุทธิ ยอดขาย และส่วนแบ่ง การตลาด มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินวัดได้จากคุณภาพความสัมพันธ์ของลูกค้า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Walter & Ritter, 2006; Rauch et al., 2009)

การวัดผลการดำเนินงานของกิจการ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงสถานะภาพขององค์กร และความประสบความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย คือ สร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กรและผู้ถือหุ้น ซึ่งประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของยอดขาย ผลกำไรสุทธิต่อยอดขาย (ภัทรวีทย์ ทองฉิม, 2555)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยมาใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระหว่างปี 2562-2563 รวมทั้งสิ้น 1,498 คน (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2563)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณของ Yamane. T. (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ + 5% ได้ 316 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย องค์กร ที่อยู่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรสาร e-Mail

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านพิธีการศุลกากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ ด้านการติดตามสถานะการจัดส่งด้านความตรงต่อเวลา

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ โช้ อุปกรณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความยืดหยุ่น ด้านการบริหารสินทรัพย์ ด้านต้นทุนโช้ อุปกรณ์

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วยด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.86 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 ซึ่งมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559)

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามลงพื้นที่จริงโดยประสานงานและขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และลูกค้าที่เคยมาใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 316 ฉบับ

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ใช้

วิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ สมการถดถอยพหุคูณ

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันระหว่างสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะโซ่อุปทานกับผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

7. ผลการวิจัย

7.1 ระดับสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะด้านโลจิสติกส์

สมรรถนะด้านโลจิสติกส์	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านพิธีการศุลกากร	4.24	0.60	มาก	3
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.16	0.62	มาก	6
ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.19	0.60	มาก	5
ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ	4.33	0.61	มาก	1
ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง	4.23	0.51	มาก	4
ด้านความตรงต่อเวลา	4.25	0.59	มาก	2
ภาพรวม	4.23	0.62	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะด้านโลจิสติกส์ในภาพรวม มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 โดยระดับสูงสุดคือ ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่าง

ประเทศ รองลงมา ด้านความตรงต่อเวลา ด้านพิธีการศุลกากร ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ และด้านโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ

7.2 ระดับสมรรถนะโซ่อุปทานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของโซ่อุปทาน

สมรรถนะโซ่อุปทาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.24	0.71	มาก	2
ด้านความรับผิดชอบ	4.22	0.72	มาก	3

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของโซ่อุปทาน (ต่อ)

สมรรถนะโซ่อุปทาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านความยืดหยุ่น	4.33	0.61	มาก	1
ด้านบริหารสินทรัพย์	4.19	0.72	มาก	4
ด้านต้นทุนโซ่อุปทาน	4.11	0.71	มาก	5
ภาพรวม	4.22	0.62	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะของโซ่อุปทานในภาพรวม มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 โดยสูงสุดด้านความยืดหยุ่น รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านบริหารสินทรัพย์ และด้านต้นทุน โซ่อุปทาน ตามลำดับ

7.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ผลการดำเนินงาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านความสามารถ	4.09	0.68	มาก	4
ด้านการเข้าถึงบริการ	4.25	0.62	มาก	2
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.17	0.60	มาก	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.32	0.76	มาก	1
ภาพรวม	4.21	0.58	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 โดยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความสามารถ ตามลำดับ

7.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4 สัญลักษณ์ และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร และค่าสถิติ

สัญลักษณ์	ความหมาย
X1	สมรรถนะด้านโลจิสติกส์
X1.1	ด้านพิธีการศุลกากร
X1.2	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 4 สัญลักษณ์ และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร และค่าสถิติ (ต่อ)

สัญลักษณ์	ความหมาย
X1.3	ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ
X1.4	ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ
X1.5	ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง
X1.6	ด้านความตรงต่อเวลา
X2	โซ่อุปทาน
X2.1	ด้านความน่าเชื่อถือ
X2.2	ด้านความรับผิดชอบ
X2.3	ด้านความยืดหยุ่น
X2.4	ด้านบริหารสินทรัพย์
X2.5	ด้านต้นทุนโซ่อุปทาน
Y1	ผลการดำเนินงาน
Y1.1	ด้านความสามารถ
Y1.2	ด้านการเข้าถึงบริการ
Y1.3	ด้านการติดต่อสื่อสาร
Y1.4	ด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ

	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 .01

จากตาราง 5 พบว่า สมรรถนะด้านโลจิสติกส์ 6 ตัว ได้แก่ ด้านพิธีการศุลกากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง และด้านความตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.811, 0.800, 0.828, 0.826, 0.779 และ 0.736 มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01

สมรรถนะโซ่อุปทาน 5 ตัว ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความยืดหยุ่น ด้านบริหารสินทรัพย์ และด้านต้นทุนโซ่อุปทาน มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.812, 0.808, 0.798, 0.722 และ 0.798 มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์การดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ตัวแปร	b	SE est	beta	t	p-value
สมรรถนะด้านโลจิสติกส์					
ด้านพิธีการศุลกากร (X1.1)	0.141	0.044	0.151	3.180	0.002**
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (X1.2)	0.113	0.050	0.123	2.263	0.024**
ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3)	0.183	0.044	0.218	4.111	0.000**
ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.4)	0.112	0.052	0.126	2.168	0.031*
ด้านการติดตามสถานะการจัดส่ง (X1.5)	-0.019	0.043	-0.022	-0.446	0.656
ด้านความตรงต่อเวลา (X1.6)	0.102	0.040	0.117	2.583	0.010*
โซ่อุปทาน					
ด้านความน่าเชื่อถือ (X2.1)	0.206	0.049	0.238	4.214	0.000**
ด้านความรับผิดชอบ (X2.2)	0.020	0.052	0.025	0.391	0.696
ด้านความยืดหยุ่น (X2.3)	0.126	0.037	0.150	3.376	0.001*
ด้านบริหารสินทรัพย์ (X2.4)	0.069	0.039	0.080	1.769	0.078
ด้านต้นทุนโซ่อุปทาน (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 .01

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า สมรรถนะด้าน โลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านพิธีการศุลกากร (X1.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (X1.2) ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3) ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.4) และด้านความตรงต่อเวลา (X1.6) ส่วนข้ออุปทาน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (X2.1) และด้านความยืดหยุ่น (X2.3) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 150.734$) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.806 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน ไม่เกิด Autocorrelation ซึ่งมีค่าอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 1.5 - 2.5 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณสูงที่สุด คือ ด้านด้านความน่าเชื่อถือ (X2.1) ($\beta = 0.238$) รองลงมาคือ ด้านการจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.3) ($\beta = 0.218$) ด้านความยืดหยุ่น (X2.3) ($\beta = 0.150$) ด้านพิธีการศุลกากร (X1.1) ($\beta = 0.151$) ด้านการรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ (X1.4) ($\beta = 0.126$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (X1.2) ($\beta = 0.123$) และด้านความตรงต่อเวลา (X1.6) ($\beta = 0.117$) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรผันของผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออกทางอากาศ ได้ร้อยละ 81.0 ($R^2 = 0.810$) และอีกร้อยละ 19.0 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ 0.214 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

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

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระดับสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านพิธีการศุลกากรมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพิธีการศุลกากรมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรา ดอกไม้ และ ศุภลักษณ์ ศรีวิไล (2563) ที่ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกสินค้าทางอากาศ ผลการวิจัยพบว่าในการเพิ่มปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของประเทศไทยให้อยู่ในระดับสูงขึ้น ดัชนีชี้วัดขีดความสามารถโลจิสติกส์ ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการศุลกากร ที่มีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ และยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นถึงขั้นตอนในการทำงานของกรมศุลกากรว่าเป็นอุปสรรคต่อการนำสินค้าเข้าและออกจากคลังสินค้าปลอดอากร ดังนั้นผู้ประกอบการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ ควรมีการประสานงานและบูรณาการการดำเนินงานกับหน่วยงานศุลกากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

8.1 ระดับสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดโดยเฉพาะในความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุ และเปลี่ยนถ่ายสินค้าเป็นสาเหตุที่ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า แสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทอดศักดิ์ บุญทศ (2561) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร

จัดการ โลจิสติกส์ กรณีเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ของเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกประกอบที่สำคัญอันดับแรก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ว่าในบางสถานที่ที่เป็นเครือข่ายของบริษัท ยังไม่มีความพร้อมสำหรับอุปกรณ์ในการเปลี่ยนถ่ายสินค้า ซึ่งบริษัท ควรให้ความสำคัญ และมีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

8.2 ระดับสมรรถนะโซ่อุปทานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมรรถนะโซ่อุปทานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความน่าเชื่อถือมีสมรรถนะในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบริษัท มีภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของกิจการ (ศุภางค์ นันตา, 2555; Jadesadalug & Ussahawanitchakit, 2009) ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี คุ่มราชภู่ (2560) ที่ศึกษาการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้า: มุมมองผู้ส่งออก ที่พบว่า ผู้ส่งออกมีปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้า 6 ปัจจัย โดย 2 ปัจจัยแรกคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันพิชิตต์ อรรถดี และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร (2560) ที่ได้ทำการศึกษปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูนิเซิลโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ (Van Asch et al., 2019)

8.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานในการขนส่งสินค้าทางอากาศในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความสามารถมีประสิทธิภาพภาพใน

ระดับมาก ด้านการเข้าถึงบริการมีประสิทธิภาพภาพในระดับมากที่สุด ด้านการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพภาพในระดับมาก และด้านความน่าเชื่อถือมีประสิทธิภาพภาพในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นได้ว่าบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาลูกค้า ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาดำเนินการ ซึ่งประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือนี้จะสามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับบริษัทได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zebal and Goodwin (2012) ที่ได้ศึกษาการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดกับการจัดการโซ่อุปทาน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน ที่พบว่า การวัดผลการดำเนินงาน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลวิจัย สมรรถนะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะโซ่อุปทานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประสิทธิภาพในโซ่อุปทานขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการแข่งขันของธุรกิจ

2. จากผลวิจัย สมรรถนะด้านโลจิสติกส์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนน้อยสุด บริษัทฯ จึงควรพัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุและเปลี่ยนถ่ายสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

3. จากผลวิจัย ผลการดำเนินงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยคะแนนน้อยที่สุด บริษัทฯ จึงควรพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มช่องทางด้านการ

ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ โซ่อุปทานและผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ ตามลำดับ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรศึกษาการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ โซ่อุปทานและผลการดำเนินงานการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยนำแบบจำลองจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาแบบจำลองงานวิจัยให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและเพื่อผลการศึกษากลับไปเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพและการดำเนินงานของผู้ประกอบการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจัยกรุงศรี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: บริการขนส่งทางอากาศ*. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2564, จาก: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/IO/io-Air-Transport-21>.
- จิตพงษ์ อัยสานนท์. (2562). การฟื้นฟูบริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานในธุรกิจส่งออก. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 20(พิเศษ), 101-116.
- เทอดศักดิ์ บุญทศ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโลจิสติกส์: ศึกษากรณีเขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(1), 295-300.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2563). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2563 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*.
- ภัทรวีทย์ ทองฉิม. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโซ่อุปทานและการวัดสมรรถนะโซ่อุปทานทางพารา. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 10(1), 58-66.
- วันพิชิต ธรรมดี และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร. (2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัท ยูเชี่ยน โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- ศุภางค์ นันตา. (2555). *ผลกระทบของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2559). *ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม คืออะไร*. ค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2564, จาก: <https://www.logisticafe.com/2016/05/industrial-logistics-performance-index-ilpi-A3/>.
- อมรา ดอกไม้ และศุภลักษณ์ ศรีวิไล. (2563). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งออกสินค้าทางอากาศ. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 22(1), 233-240.
- Barone, A., Murphy, P., Wardlow, D., & Wood, D. (2002). *International logistics*. New York: Amacom.

- Chopra, S. & Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation*. (6th edition). Essex, NE., Pearson Education.
- Gunasekaran, A., Patel, C., & Tirtiroglu, E. (2001). Performance measures and metrics in a supply chain environment. *International journal of operations and production management*, 21(1/2), 1-78.
- Handfield, R.B. & Nicholas Jr., E.L. (2002). *Supply Chain Redesign: Converting Your Supply Chain into Integrated Value Systems*. Financial Times, Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Jadesadalug, V. & Ussahawanitchakit, P. (2009). Building Innovative Creation Efficiency of Furniture Business in Thailand: An Empirical Research of its Antecedents and Consequences. *International Journal of Strategic Management*, 9(3), 36-58.
- Lankford, W.M. (2004). Supply Chain Management and the Internet. *Emerald insight*, 28(4), 301-305. www.emeraldinsight.com/1468-4527.htm.
- Little, E., & Marandi, E. (2003). *Relationship marketing management*. London: Thomson Learning.
- Li, X., Cassidy, J. J., Reinke, C. A., Fischboeck, S., & Carthew, R. W. (2009). A micro-RNA imparts robustness against environmental fluctuation during development. *Cell Press*, 137(2), 273-282.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill.
- Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G., & Frese, M. (2009). Entrepreneurial Orientation and Business Performance: An Assessment of Past Research and Suggestions for the Future. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 33(3), 761-787.
- Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2004). *Managing the Supply Chain: The Definitive Guide for the Business Professional*. (1st ed.). New York: McGraw-Hill.
- Stuart-Kotze, R. (2006). *Performance: The Secrets of Successful Behavior*. Great Britain, Pearson Education.
- Supply Chain Council, Inc. (2003). *Supply Chain Operations Reference Overview of SCOR version 6.0*. Pittsburgh, PA: Supply Chain Council.
- Van Asch, T., Dewulf, W., Kupfer, F., Meersman, H., Onghena, E. & Van de Voorde, E. (2019). Air Cargo and Airport Competitiveness. *Journal of Air Transport Studies*, 10(2), 48-75.
- Walter, A., Auer, M. & Ritter, T. (2006). The Impact of Network Capabilities and Entrepreneurial Orientation on University Spin-off Performance. *Journal of Business Venturing*, 21(4), 541-567.
- World Bank. (2017). *Logistics Performance Index Report*. Retrieved 26 October 2021, From: https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8143&filename=index.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and. Row Publication.