

ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

Supporting Logistics Factors Influencing the Delivery Logistics Service
Providers Logistics Efficiency in Muang District, Suphanburi Province

ชัยพิสิทธิ์ ทิวสร้อย¹ และ ภาคพร ผงทอง^{2,*}

Chaipisit Tewsoiy¹ and Pakaporn Phongthong^{2,*}

Received	19 November 2023
Revised	24 February 2024
Accepted	14 May 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ 2) ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่อยู่ในระดับมาก ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ร้อยละ 73.4 โดยปัจจัยการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ การจัดการบรรจุภัณฑ์ และการขนถ่ายพัสดุส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับการเลือกทำเลที่ตั้งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางสนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ: ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์, ประสิทธิภาพโลจิสติกส์, โลจิสติกส์ดีลิเวอรี่, ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่

¹ บธ.ม. การจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554. อาจารย์สังกัดสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี.

¹ MBA. Logistics Management, Ramkhamhaeng University, 2009. Lecturer in Logistics and Supply Chain Management, Suphanburi Technical College.

* Corresponding author, e-mail: Tchaipisit5@gmail.com

² บธ.ด.การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2566. อาจารย์สังกัดสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

² D.B.A. Logistics and Supply Chain Management, Suan Sunandha Rajabhat University, 2023. Lecturer in Logistics and Supply Chain Management, Faculty of Management Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University.

Abstract

This research was objected 1) to study the logistics supporting factors and logistics efficiency 2) to study the logistics factors supporting logistics efficiency of the delivery logistics service providers in Mueang District, Suphanburi Province. A questionnaire was used to collect data from a sample of 385 people, with a simple random sampling method. Statistics were Percentages, Averages, Standard Deviations and Multiple Regression Analysis. The research results revealed that the logistics supporting factors and the logistics efficiency of the delivery logistics service providers were at a high level. Logistics supporting factors significantly influenced the logistics efficiency statistically at 73.4 percent. The logistics communication, the packaging management and the material handling had a significant effects at the level of 0.01. Considering the plant and the warehouse site selection, it had a significant effect at the level of 0.05. Then, the delivery logistics service providers must inspect motorcycles to ensure they are ready all the time and give importance to a fast internet network to provide the fastest possible access to the customer orders. Moreover, the delivery logistics service providers must pay attention to the correct understanding of the service delivery formats, the rapid delivery to the customers, the neat product packaging boxes from the stores, the careful movement of goods to protect them before the delivery to the customers and choosing the nearby store locations to reach customer groups to provide services.

Keywords: Logistics Supporting factors, Logistics Performance, Logistics Delivery, Delivery Logistics Service Providers

บทนำ

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงจนกลายเป็น New Normal ของการใช้ชีวิตรูปแบบใหม่ส่งผลให้ผู้บริโภคบางส่วนเลือกใช้บริการดีลิเวอรีแทนการเดินทางมาที่หน้าร้านด้วยตัวเอง ด้วยเหตุผลนี้ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรีจึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้นสำหรับธุรกิจร้านอาหารในการเชื่อมต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ซึ่งเป็นอีกอาชีพที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและกระจายไปยังจังหวัดต่าง ๆ อย่างรวดเร็วด้วยรายได้และความยืดหยุ่นเรื่องเวลาการทำงานทำให้หลายคนหันมาทำเป็นอาชีพหลักและบางส่วนทำเป็นอาชีพเสริมเพิ่มมากขึ้น นอกจากรายได้ที่ดีแล้วจำนวนผู้ให้บริการแอปพลิเคชันส่งอาหารนั้นก็มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นเป็นผลทำให้ช่องทางการขายสินค้าของผู้ขายอาหารปรับเปลี่ยนมาขายผ่านช่องทางออนไลน์และผู้ให้บริการก็จกมีรายได้เพิ่มตามไปด้วย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2566) ได้รายงานว่ ทิศทางการจัดส่งอาหารไปยังที่พัก หรือ Food Delivery ที่ชะลอตัวลงหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) ไม่มีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้บริการแพลตฟอร์มจัดส่งอาหารไปยังที่พักยังคงต้องทำการตลาดอย่างเข้มข้นเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลาด Food Delivery ที่อยู่ในช่วงของการปรับตัวจากฐานที่เคยเร่งตัวขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยมูลค่าตลาดธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พักน่าจะอยู่ที่ประมาณ 8.6 หมื่นล้านบาท หรือลดลง 0.6% จากปี 2565 ขณะที่ปริมาณการสั่งอาหารจัดส่งอาหารไปยังที่พักน่าจะหดตัวลง 11.3% จากปี 2565

การเพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการขนส่งอาหารดีลิเวอรีได้ขยายไปยังเมืองหลักที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง และด้วยจำนวนผู้ให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันทั้งด้านการลดราคา การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าให้เร็วที่สุด และการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเพื่อให้เลือกใช้บริการ คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคเนื่องจากการมีทางเลือกที่หลากหลาย เป็นผลทำให้ผู้ให้บริการขนส่งอาหารต้องพยายามขยายเครือข่ายและสร้างฐานผู้ใช้งานจำนวนมาก หลายครั้งที่เมื่อมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจที่ผู้บริโภคกดสั่งอาหารแต่กลับไม่มีคนขับรับออเดอร์ และอาจกล่าวได้ว่าความสามารถในการรองรับและจำนวนคนขับมีผลอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน และถ้าลูกค้ารอนานก็ยากที่จะดึงดูดให้ลูกค้าใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้นการมีบริการที่มีประสิทธิภาพและแตกต่างมีส่วนช่วยสร้างความเคยชินให้เกิดการใช้งานเป็นประจำท่ามกลางการแข่งขันรุนแรงของผู้ให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยโจทย์ที่ท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ต้นทุนการทำธุรกิจที่สูงขึ้นผลักดันให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรีจำเป็นต้องเร่งปรับสมดุลทางธุรกิจและยกระดับความสามารถในการปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างผลกำไร โดยผู้ให้บริการที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ก่อนจะสามารถช่วงชิงความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง และเป็นผู้ครอบครองตลาด ครองใจผู้บริโภคในด้านการให้บริการที่แตกต่างอย่างสิ้นเชิง

การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนการทำงานด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สร้างความเป็นมืออาชีพ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการ การติดตามและประเมินประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและการกระจายสินค้า ซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนธุรกิจในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) โดยมีเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงานในด้านประสิทธิภาพด้านต้นทุน เวลา และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อสร้างผลกำไร ผู้ให้บริการต้องส่งมอบสินค้าที่ถูกต้องและตรงเวลาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ อีกทั้งยังต้องใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารที่เชื่อมโยงตลอดทั้งซัพพลายเชน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน การแก้ปัญหา และลดต้นทุน การบริหารจัดการโดยรวม (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2558) Stock and Lambert (2001) กล่าวว่า “ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและความจำเป็นและความต้องการของตลาด เป้าหมาย รวมทั้งส่งมอบความพึงพอใจเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เหนือคู่แข่ง” นอกจากนี้ Bowersox, Closs and Stank (1999) กล่าวว่า แนวคิดการตลาดและโลจิสติกส์คือกลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการบรรลุความสัมพันธ์ที่ทำกำไรและยั่งยืนกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการรวมฟังก์ชันการทำงานให้เป็นเชิงบูรณาการด้านการบริการลูกค้าในด้าน “เวลาและสถานที่”

จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นจังหวัดที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันมีธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มมีการให้บริการจัดส่งอาหารที่มีรูปแบบของเมนูอาหารหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และตอบสนองต่อปัญหาในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากไม่ต้องออกนอกบ้าน ประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทาง อีกทั้งยังสะดวกในการรับประทานอาหารได้ทุกสถานที่อีกด้วย จึงส่งผลให้ยอดขายอาหารมีเพิ่มมากขึ้นแบบก้าวกระโดด อีกทั้งระบบดังกล่าวยังสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่เน้นความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา พร้อมทาน ทำให้ระบบการให้บริการจัดส่งอาหารได้รับความนิยมน้อยอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งผลจากการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการบริการโลจิสติกส์ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านต้นทุน เวลา และสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าใช้บริการซ้ำ รวมทั้งสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่และผู้ขนส่งพัสดุเร่งด่วนประเภทอื่น ๆ
2. สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนตามแผนการพัฒนากำลังคนทางด้านโลจิสติกส์ สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านและยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้นรองรับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

1. การจัดการโลจิสติกส์

Christopher (2016) ได้ให้คำนิยาม การจัดการโลจิสติกส์ ว่าหมายถึง กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ในการจัดซื้อ การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัสดุ ชิ้นส่วนและสินค้าคงคลังสำเร็จรูป รวมทั้งการไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านองค์กรและช่องทางการตลาดในลักษณะที่สร้างผลกำไรทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่เพิ่มขึ้นสูงสุดผ่านการปฏิบัติตามคำสั่งซื้ออย่างคุ้มค่า และกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2551) ระบุว่า การจัดการโลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุม การเคลื่อนไหลทั้งไปและกลับและการจัดเก็บวัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า Morash, Droge and Vickery (1996) กล่าวว่า “ความสามารถ” สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการปรับตัว การบูรณาการ การกำหนดค่าทรัพยากร ทักษะขององค์กร และสมรรถนะในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายของสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นชุดทักษะที่ซับซ้อนของความรู้ที่สั่งสมมา และเป็นตัวกำหนดความสามารถของบริษัทในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน Stock and Lambert (2001) ได้แบ่งกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ออกเป็น 13 กิจกรรม ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีรายละเอียดดังนี้ 1) การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communication) การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพราะแต่ละกิจกรรมจะมีการให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเหล่านั้นจะถูกส่งผ่านช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก 2) การบริการลูกค้า (Customer Service)

เป็นกิจกรรมที่องค์กรพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความถูกต้องให้กับลูกค้าทั้งด้านการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ปริมาณที่ถูกต้อง คุณภาพตามกำหนด สถานที่และเวลาที่ตกลงไว้ 3) กระบวนการสั่งซื้อ (Order Processing) เกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อกับลูกค้าเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ การตรวจสอบใบสั่งซื้อ สถานะของสินค้าคงคลัง เครดิตลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสั่งซื้อให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องยิ่งขึ้น 4) การพยากรณ์ความต้องการ (Demand Forecasting) เป็นกิจกรรมการคาดคะเนความต้องการสินค้า บริการของลูกค้า และคาดคะเนความต้องการใช้ทรัพยากร เช่น แรงงาน วัตถุดิบ สำหรับการผลิตและการดำเนินงาน ซึ่งสำคัญต่อการจัดซื้อจัดหา เตรียมการผลิต เพื่อให้มีปริมาณของทั้งทรัพยากร และปริมาณสินค้าที่เหมาะสม ไม่มากเกินไป และไม่ขาดแคลน 5) การจัดซื้อ (Procurement) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา จัดซื้อสินค้าและบริการประเภทต่าง ๆ จากผู้จำหน่ายวัตถุดิบ กำหนดช่วงเวลาและปริมาณการสั่งซื้อ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ 6) การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่จะส่งผลต่อต้นทุนของการดำเนินธุรกิจ เพราะถ้ามีปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงก็ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี แต่ในขณะเดียวกันปริมาณสินค้าคงคลังที่มาก ก็จะมีผลกระทบต่อ การนำเงินทุนไปหมุนเวียน เสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพื่อสามารถลดต้นทุนต่าง ๆ ได้ 7) การขนส่ง (Transportation) เป็นกิจกรรมครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนที่ เคลื่อนย้าย วัตถุดิบ และสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดการบริโภค รวมถึงการเคลื่อนย้ายสินค้าที่บกพร่องกลับคืน กิจกรรมการขนส่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงในระบบโลจิสติกส์ และมักเป็นกิจกรรมที่มีต้นทุนสูงจึงต้องมีการจัดการการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพในการนำสินค้าไปสู่ปลายทาง 8) การจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing and Storage) เป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เกี่ยวข้องกับการเลือกลักษณะของคลังสินค้า วางผังคลังสินค้า การนำอุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้ในคลังสินค้า และออกแบบการจัดเก็บสินค้า ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูง ต้นทุนต่ำและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตัวสินค้า 9) โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าที่มีปัญหาที่ถูกส่งกลับคืน เช่น สินค้าเสียหายชำรุด สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าหมดอายุ สินค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้าไม่ตรงกับคำสั่งซื้อ ตลอดจนซากของที่ไม่ใช่แล้ว ของเสียจากการผลิต สิ่งเหล่านี้จะต้องมีการขนส่ง การจัดเก็บ เพื่อนำไปใช้ใหม่ หรือไปกำจัด 10) การสนับสนุนด้านชิ้นส่วนอะไหล่และบริการ (Parts and Services Support) เป็นกิจกรรมการบริการหลังการขาย โดยจัดให้มีชิ้นส่วน อะไหล่ไว้บริการลูกค้าเมื่อสินค้าชำรุด หรือเป็นการเตรียมไว้สำหรับซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องจักรต่าง ๆ เพื่อป้องกันการหยุดชะงักของการผลิต และการดำเนินงาน 11) การเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะตั้งโรงงานและคลังสินค้า ณ ที่ใด ซึ่งมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระยะทางการขนส่ง ต้นทุนการขนส่งแหล่งวัตถุดิบ และตลาด 12) การขนถ่ายวัสดุ (Material Handling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป กิจกรรมนี้เกิดขึ้นทั้งในกระบวนการผลิต และในคลังสินค้า การดำเนินกิจกรรมนี้ต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพโดยลดระยะทางการเคลื่อนย้ายลง ให้มีระยะทางการเคลื่อนย้ายสั้นที่สุด และลดการขนถ่ายลงให้เหลือเท่าที่จำเป็น ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนลง และ 13) การบรรจุภัณฑ์ (Packaging) การบรรจุภัณฑ์เป็นกิจกรรมที่ทำให้บรรจุภัณฑ์สามารถปกป้องตัวสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายจากการเคลื่อนย้าย การขนส่ง การจัดเก็บ และบรรจุภัณฑ์ที่ช่วยให้จัดเก็บง่าย และเคลื่อนย้ายสะดวก จะส่งผลต่อการลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ นอกจากนี้ รูธีย์ พนมยงค์ (2547) ได้แบ่งกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กิจกรรม

หลักขององค์กร ได้แก่ การบริการลูกค้า การดำเนินงานตามคำสั่งซื้อ การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการสินค้าและการจัดเก็บ การขนส่ง การจัดส่งจัดหา และกระบวนการโลจิสติกส์ ย้อนกลับ และ 2) กิจกรรมสนับสนุนขององค์กร ได้แก่ การจัดเตรียมอะไหล่และงานบริการหลังการขาย การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายวัสดุ การจัดการบรรจุภัณฑ์และการสื่อสารด้านโลจิสติกส์

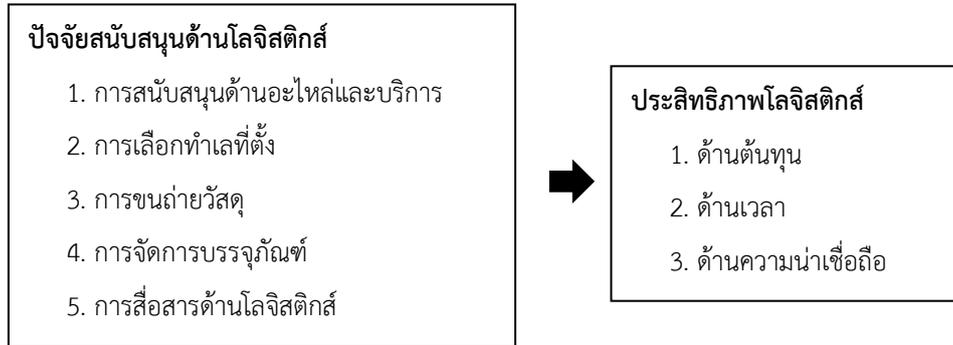
2. ประสิทธิภาพโลจิสติกส์

สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2558) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้สำหรับการพัฒนาองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น เนื่องจากการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์เป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ของภาคธุรกิจในการจัดการด้านต้นทุน เวลา และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าไว้อย่างครบถ้วน เช่น การตอบสนองคำสั่งซื้อ การจัดส่งที่ตรงต่อเวลา การลดต้นทุนการดำเนินการ และจำนวนรอบหมุนของสินค้าคงคลัง Otsetova (2017) ได้แบ่งคุณภาพบริการทางด้านโลจิสติกส์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) คุณภาพการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การรับมือกับข้อผิดพลาดจากการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ และ 2) คุณภาพทางเทคนิค ประกอบด้วย ปริมาณการสั่งซื้อ เวลาในการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ และ ความถูกต้องในการให้บริการ Uvet (2020) พบว่า คุณภาพบริการโลจิสติกส์ ด้านบุคลากรด้านการติดต่อ เงื่อนไขการสั่งซื้อ ความตรงต่อเวลา การจัดการความคลาดเคลื่อนของคำสั่งซื้อ และการแบ่งปันข้อมูลการปฏิบัติงานสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในบริการด้านโลจิสติกส์

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีศรีรินทร์ นรเศรษฐโสภณ และคณะ (2566) พบว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เดลิเวอรี่ มี 3 องค์ประกอบ คือ มิติด้านต้นทุน มิติด้านการตอบสนอง และมิติด้านความเชื่อถือ โดย วนิดา ผจงกิจการ, ฉัตรพล มณีกุล และปณิดา ราชแพทยาคม (2564) พบว่า ผู้ให้บริการพัสดุเร่งด่วนควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบจำนวน ความถูกต้องของสินค้า มีการประสานงานกับลูกค้าก่อนที่จะจัดส่งสินค้าและต้องระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน ไม่เร็วไปหรือช้าเกินไป กิตตินาท นุ่นทอง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และดารณี พลอยจัน (2564) ยังพบอีกว่า คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ได้แก่ คุณภาพการใช้เทคโนโลยี และคุณภาพพนักงาน ความถูกต้อง ความพร้อมในการบริการ ความเหมาะสมด้านเวลา สภาพสินค้า คุณภาพข้อมูล การจัดการข้อผิดพลาด กระบวนการสั่งซื้อ และความสัมพันธ์ ในขณะที่ จิราภรณ์ ชนัญชนะ (2564) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าใช้หรือเคยใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่ คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และหากธุรกิจที่ดำเนินการส่งสินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่ต้องการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ควรมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับบริการที่แสดงให้เห็นว่าเหตุใดลูกค้าถึงควรใช้บริการจากธุรกิจเรามากกว่าคู่แข่ง เนื่องจากลูกค้าจะประเมินประโยชน์ของสินค้าและบริการจากสิ่งที่ได้รับ นอกจากนี้ HUA et al. (2020) กล่าวเสริมว่า ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่สามารถสร้างเครือข่ายการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างผู้ขายสินค้าและลูกค้าปลายทางด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และการสร้างความแตกต่างด้านการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างมีนัยสำคัญ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้นิพนธ์, 2566.

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ได้แก่ Grap Food, Food Panda และ Line Man ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดจำนวนตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบประชากรแต่ผู้วิจัยทราบว่ามีความจำนวนมาก โดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{d^2}$$

เมื่อ	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม ซึ่งสามารถนำค่าสถิติในอดีตมาใช้แทนได้
	Z	แทน	ค่าความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
	d	แทน	แทนสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

เมื่อแทนค่าสูตร จะได้ว่า

$$n = \frac{0.05 (1-0.05)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25 (3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 384.16 คน ปรับเป็น 385 คน

เพื่อให้การสุ่มตัวอย่างครอบคลุมพื้นที่ที่ทำการศึกษา จากประชากรจริงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 20 ตำบล ผู้วิจัยจึงเทียบสัดส่วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 385 คน โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างให้มีโอกาสเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรแต่ละตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตำบล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ท่าพี่เลี้ยง	18,308	43
รั้วใหญ่	16,665	39
ทับตีเหล็ก	3,560	8
ท่าระหัด	10,020	23
ไผ่ขวาง	7,623	18
โคกโคเฒ่า	3,819	9
ดอนตาล	3,354	8
ดอนมะสังข์	3,269	8
พิหารแดง	5,092	12
ดอนก่ายาน	9,895	23
ดอนโพธิ์ทอง	6,578	15
บ้านโพธิ์	8,418	20
สระแก้ว	14,006	33
ตลิ่งชัน	8,970	21
บางกุ้ง	1,999	5
ศาลาขาว	8,515	20
สวนแตง	10,123	24
สนามชัย	10,572	25
โพธิ์พระยา	6,630	15
สนามคลี	7,589	18
รวม	165,005	385

ที่มา: กรมการปกครอง. (2565).

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมี 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นการถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ 5 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ 3 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบ ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

หลังจากสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบ่งได้ 2 ส่วน ดังนี้

3.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Validity) ของเครื่องมือโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) โดยประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และมีค่า IOC ผลรวม คือ 0.943

3.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือไปใช้กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.954 และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสูง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา สำหรับด้านปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และ ร้อยละ สำหรับปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของ ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ดังแสดงในตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ (N = 385)

ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ	4.41	0.47	มาก
การเลือกทำเลที่ตั้ง	4.33	0.56	มาก
การขนถ่ายวัสดุ	4.35	0.50	มาก
การจัดการบรรจุภัณฑ์	4.27	0.61	มาก
การสื่อสารด้านโลจิสติกส์	4.36	0.46	มาก
รวม	4.34	0.52	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.46) ด้านการขนถ่ายวัสดุ (\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.50) ด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.56) และด้านการจัดการบรรจุภัณฑ์ (\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ (N = 385)

ประสิทธิภาพโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านต้นทุน	4.10	0.49	มาก
ด้านเวลา	4.48	0.51	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.43	0.40	มาก
รวม	4.34	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.47) โดยประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพด้านเวลามากที่สุด (\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือ (\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.40) และประสิทธิภาพด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.49)

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

Independent Variable	b	SE _b	β	t	p-value
(Constant)	1.308	.146		8.972	.000
การสื่อสารด้านโลจิสติกส์	.318	.034	.390	9.458	.000
การจัดการบรรจุภัณฑ์	.175	.025	.283	6.916	.000
การขนถ่ายวัสดุ	.135	.031	.179	4.407	.000
การเลือกทำเลที่ตั้ง	.070	.028	.105	2.549	.011

R = 0.748, R² = 0.73.4, SE_{est} = 0.25508, F = 6.497, Sig. of F = 0.011

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลและสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานมีตัวแปรอิสระ 4 ตัวที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ 2) การจัดการบรรจุภัณฑ์ 3) การขนถ่ายวัสดุ และ 4) การเลือก

ทำเลที่ตั้ง ทั้งนี้สามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adjusted R Square) เท่ากับ ร้อยละ 73.4 หมายถึง ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 73.4 ส่วนที่เหลือ อีกร้อยละ 26.6 คือ ปัจจัยอื่นนอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ $y = 1.308 + .318$ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ + $.175$ การจัดการบรรจุภัณฑ์ + $.135$ การขนถ่ายวัสดุ + $.070$ การเลือกทำเลที่ตั้ง

ค่า b ของปัจจัยด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ = $.318$ หมายความว่า หากปัจจัยด้านการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คาดได้ว่าประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ จะเพิ่มขึ้น $.318$ หน่วย

ค่า b ของปัจจัยด้านการจัดการบรรจุภัณฑ์ = $.175$ หมายความว่า หากปัจจัยด้านการจัดการบรรจุภัณฑ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คาดได้ว่าประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ จะเพิ่มขึ้น $.175$ หน่วย

ค่า b ของปัจจัยด้านการขนถ่ายวัสดุ = $.135$ หมายความว่า หากปัจจัยด้านการขนถ่ายวัสดุ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คาดได้ว่าประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ จะเพิ่มขึ้น $.135$ หน่วย

ค่า b ของปัจจัยด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง = $.070$ หมายความว่า หากปัจจัยด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คาดได้ว่าประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ จะเพิ่มขึ้น $.070$ หน่วย

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในด้านการสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ การขนถ่ายวัสดุ การเลือกทำเลที่ตั้ง และการจัดการบรรจุภัณฑ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลา ความน่าเชื่อถือ และการลดต้นทุน สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 73.4 โดยผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ต้องมีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนพร้อมทั้งเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงผู้ซื้อ ผู้ขายและผู้ให้บริการที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา มีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการส่งอาหารอย่างถูกต้อง เพื่อเข้าถึงคำสั่งซื้อของลูกค้าให้ได้เร็วที่สุด และหลังจากเข้ารับสินค้าจากร้านค้าต้องรีบดำเนินการขนส่งไปให้ลูกค้าด้วยความเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบรรจุภัณฑ์และความถูกต้องของสินค้ากับคำสั่งซื้อก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ให้ความระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหาย เลือกทำเลที่มีร้านค้าขายอาหารที่มีจำนวนมากในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกัน หรือเลือกทำเลที่อยู่ในรัศมีพื้นที่ใกล้สถานที่สำคัญ เขตชุมชนเมือง เช่น สำนักงาน ออฟฟิศ มหาวิทยาลัย เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้ได้มากที่สุด การให้บริการอย่างเต็มใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ากรณีเร่งด่วนให้ครบตามจำนวนและตรงตามรายการที่ลูกค้าสั่งซื้อ และความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ การแต่งกายตามแบบฟอร์มบริษัทให้มีความเหมาะสมและเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์และประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ต้องตรวจสอบรถมอเตอร์ไซค์ให้มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาและความสำคัญกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟนพร้อมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงผู้ซื้อ ผู้ขายและผู้ให้บริการที่มีความเร็วสูงเพื่อให้เข้าถึงคำสั่งซื้อของลูกค้าได้เร็วที่สุด สอดคล้องกับ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2566) แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการพัฒนากิจกรรมโลจิสติกส์ให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ในภาคส่วนต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการด้านโลจิสติกส์ตลอดโซ่อุปทานและรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรม Lin (2007) ได้นำเสนอว่า เทคโนโลยีด้านการจัดการโลจิสติกส์ช่วยให้สามารถลดต้นทุนและช่วยให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว สามารถเชื่อมต่อและปรับปรุงความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการซัพพลายเออร์และลูกค้าเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการมองเห็นและตรวจสอบย้อนกลับของผลิตภัณฑ์ ข้อมูลข่าวสารและยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของสมาชิกทั้งหมดในห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนผู้บริโภคชั้นสุดท้าย โดยผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการส่งอาหารอย่างถูกต้อง และหลังจากเข้ารับสินค้าจากร้านค้าต้องรีบดำเนินการขนส่งไปให้ลูกค้าด้วยความเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบกล่องบรรจุภัณฑ์ของสินค้าจากร้านค้าด้วยความเรียบร้อยก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ให้ความสำคัญระมัดระวังในการเคลื่อนย้ายและการเก็บรักษาไม่ให้สินค้าเสียหายก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า สอดคล้องกับ วนิตา ผจงกิจการ, ฉัตรพล มณีกุล และปณิธา ราชแพทยาคม (2564) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าของการให้บริการพัสดุเร่งด่วนด้วยการจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง สินค้าไม่ตกหล่นหรือเสียหาย ส่งมอบสินค้าไปยังผู้รับในสถานที่ที่ถูกต้อง ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ การเลือกทำเลที่มีร้านค้าในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงกันในรัศมีพื้นที่ใกล้สถานที่สำคัญหรือย่านชุมชนเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและมีจำนวนเที่ยวการให้บริการในแต่ละวันให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Stock and Lambert (2001) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพของสถานที่ตั้งและเครือข่ายโลจิสติกส์เพื่อกำหนดพื้นที่สำหรับการให้บริการลูกค้ามีเป้าหมายเพื่อการสร้างสมดุลระหว่างความคุ้มทุนกับการบริการลูกค้าด้วยคุณภาพสูง และเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะถูกจัดส่งตรงเวลา อยู่ในสภาพดี และในราคาที่เหมาะสม ผล และแนวทางการวิเคราะห์ประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ให้ความสำคัญในด้านการตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ โดยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ในด้านการแต่งกายตามแบบฟอร์มบริษัทให้มีความเหมาะสมและเรียบร้อย ส่งมอบสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์ให้กับลูกค้า ด้วยการบรรจุในบรรจุภัณฑ์อย่างมิดชิด และให้ความสำคัญระมัดระวังในการขับขี่เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับสินค้าระหว่างการขนส่ง สอดคล้องกับ ศรีศรีรินทร์ นรเศรษฐโสภณ และคณะ (2566) ที่พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดีลิเวอรี่ต้องมีความคล่องตัวทั้งในด้านการจัดการสินค้าและข้อมูลคำสั่งซื้อเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า อีกทั้งการขับขี่ต้องให้ความสำคัญระมัดระวังเพื่อไม่เกิดความเสียหายกับสินค้าและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และยังสอดคล้องกับ ชยพล ผู้พัฒนา, วรอนงค์ โถทองคำ และพรทิพย์ รอดพันธ์ (2565) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องจัดส่งสินค้าอย่างมีระบบและมาตรฐาน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่งตั้งแต่การรับคำสั่งขนส่งจนถึงส่งมอบสินค้าสำหรับลูกค้าแต่ละประเภท โดยคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าเป็นสำคัญ และสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2558) ระบุว่า การประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและ

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในมิติของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ และมีต้นทุนที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

การขนส่งสินค้าพัสดุชนิดเร่งด่วนเป็นการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในเวลาที่มีจำกัดด้วยการทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็ว ถูกต้อง อีกทั้งยังต้องพัฒนาคุณภาพบริการด้านโลจิสติกส์ ให้มีคุณภาพมาตรฐาน สร้างความเป็นมืออาชีพ และยกระดับมาตรฐานวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ การส่งเสริมการใช้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับความเป็นมืออาชีพและการส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การพัฒนาผู้ขนส่งพัสดุแบบเร่งด่วนเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของตลาดและลูกค้า ด้วยการทำงานที่มีความยืดหยุ่นในการจัดส่งเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพมาตรฐาน สร้างความเป็นมืออาชีพ และยกระดับมาตรฐานวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับความเป็นมืออาชีพและการส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2565). สถิติจำนวนประชากร พื้นที่ จังหวัดสุพรรณบุรี อำเภอเมืองสุพรรณบุรี ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2565. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>. [2 พฤศจิกายน 2566].
- กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2551). คู่มือการบริหารจัดการโลจิสติกส์อุตสาหกรรม. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม.
- กิตตินาถ นุ่นทอง, วงศ์ธีรา สุวรรณิน และดารณี พลอยจั่น. (กันยายน-ธันวาคม 2564). “ปัจจัยคุณภาพ การบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย.” *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 4(3) : 42-63.
- จิราภรณ์ ชันญชนะ. (กันยายน - ธันวาคม 2564). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนส่ง สินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่.” *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน*. 3(3) : 158-166.
- ชยพล ผู้พัฒน์, วรอนงค์ โถทองคำ และพรทิพย์ รอดพัน. (มกราคม-มิถุนายน 2565). “การวิเคราะห์องค์ประกอบ การขนส่งสินค้าของธุรกิจโลจิสติกส์ในภาวะวิกฤตโรคระบาดโควิด-19.” *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. 1(1) : 34-50.
- รุธีร์ พนมยงค์. (2547). *การจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เวลาดี

- วนิดา ผจงกิจการ, ฉัตรพล มณีกุล และปณิตา ราชแพทยาคม. (มกราคม 2564). “การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ากรณีศึกษา: การให้บริการพัสดุเร่งด่วน ณ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.” *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*. 7(1) : 17-32.
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2558). *คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็มดีก โฮลดิ้ง จำกัด.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www.nesdc.go.th/download/document/logistic/Thailand%20Logistics%20Action%20Plan%202023-2027%20\(Public%20Version\).pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/logistic/Thailand%20Logistics%20Action%20Plan%202023-2027%20(Public%20Version).pdf). [2 พฤศจิกายน 2566].
- ศรีศรีรินทร์ นรเศรษฐโสภณ และคณะ. (มกราคม - มิถุนายน 2566). “องค์ประกอบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่.” *วารสารวิชาการเชาอีส์ท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 9(1) : 31-48.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2566). *ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม Food Delivery เร่งปรับสมดุลทางธุรกิจต่อเนื่อง ท่ามกลางตลาดสั่งอาหารที่มีโจทย์ท้าทายรออยู่*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/FOOD-DELIVERY-CIS3423-B-19-07-2023.aspx>. [2 พฤศจิกายน 2566].
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Stank, T. P. (1999). *21st Century Logistics: Making Supply Chain Integration a Reality*. Illinois : Council of Logistics Management.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Uk : Pearson.
- Cochran, W.G. 1953. *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- HUA et al. (January 2020). “The Mediating Role of Logistics Service Capability on Chinese Logistics Performance.” *International Review of Social Sciences*. 8(1) : 1-13.
- Lin, C. Y. (February 2007). “Factors affecting innovation in logistics technologies for logistics service providers in China.” *Journal of technology management in china*. 2(1) : 22-37.
- Morash, E. A., Droge, C. L., & Vickery, S. K. (1996). “Strategic logistics capabilities for competitive advantage and firm success.” *Journal of business Logistics*. 17(1) : 1-22.
- Otsetova, A. (2017). “Relationship between Logistics Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Courier Service Industry.” *Management and Education*. 13(2) : 51-57.
- Stock, J. R., & Lambert, D. M. (2001). *Strategic logistics management*. 4th Edition. Massachusetts: McGraw-Hill/Irwin.
- Uvet, H. (2020). “Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. Operations and Supply Chain Management.” *An International Journal*. 13(1) : 1-10.