

องค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ Confirmatory Factor for Logistics Capabilities of Delivery Logistics Service Providers

ชัยพิสิทธิ์ ติวสร้อย^{1*} และภคพร ผงทอง²

Chaipisit Tewsoiy^{1*} and Pakaporn Phongthong²

^{*1} สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี สุพรรณบุรี 72000

² สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา นครราชสีมา 30000

^{*1} Logistics and Supply Chain Management Program, Suphanburi Technical College, Suphanburi 72000

² Logistics and Supply Chain Management Program, Faculty of Management Science, Nakhonratchasima Rajabhat University, Nakhonratchasima 30000

Received : June 30, 2023 Revised : June 20, 2024 Accepted : June 22, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสามารถด้านโลจิสติกส์และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน รวมทั้งตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความสามารถด้านโลจิสติกส์ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันผลการวิจัยพบว่าความสามารถด้านโลจิสติกส์ ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ อยู่ในระดับมากโดยองค์ประกอบของความสามารถด้านโลจิสติกส์มี 5 องค์ประกอบ คือ การบริการลูกค้า การพยากรณ์ความต้องการ การจัดซื้อ การจัดการคำสั่งซื้อ และการขนส่ง ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับสองพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านการบริการที่ตกลงกันไว้กับบริษัทและลูกค้าอย่างเคร่งครัดมีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง ตรวจสอบการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้อง ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการและการรับสินค้าจากร้านค้าต้องมีความรวดเร็วส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ครบจำนวน และตรงตามกำหนดเวลา ด้วยการ

วางแผนและจัดเส้นทางขนส่งที่ประหยัดต้นทุนที่สุด ให้ความสำคัญกับการป้องกันสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ การบริการอย่างมีมาตรฐานภายใต้ข้อกำหนดของบริษัทและข้อตกลงกับลูกค้าด้วยความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วนของลูกค้าด้วยรถมอเตอร์ไซค์ที่มีความพร้อมในการให้บริการพร้อมด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟนพร้อมกับระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

คำสำคัญ : ความสามารถด้านโลจิสติกส์, โลจิสติกส์เดลิเวอรี่, องค์ประกอบเชิงยืนยัน

Abstract

This study aimed to study logistics capability and confirmatory component analysis as well as checking the consistency between the component structure and the empirical data of logistics capabilities of delivery logistics service providers in Muang District, Suphan Buri Province. The sample was 385 logistics delivery service providers. The questionnaire was used as a tool used to collect data. Data were analyzed by descriptive statistics and confirmatory component analysis. The results showed that logistics capabilities of delivery

*ชัยพิสิทธิ์ ติวสร้อย

E-mail : tchaipisit5@gmail.com

logistics service providers at a high level. There are 5 components of logistics capability, namely customer service demand forecasting, purchasing, order management and transportation. The results of the second-order confirmatory analysis revealed that the model was consistent with the empirical data. The delivery logistics service provider must strictly follow the service conditions agreed with the company and customers, have a proper understanding of the form of service, verify the delivery of the goods from the store in perfect and correct condition. It's important to build a good relationship with the merchants that serve it and the pickup from the store must be fast. Deliver the product on time, in the right place, in full quantity and on time by planning and organizing the most cost-effective transportation routes. Give importance to the protection of the product from damage before delivery to the customer. Ready to provide service with willingness. Standardized service under the terms of the company and the agreement with customers with a proper understanding of the form of service as well as being. Able to handle urgent orders of customers with ready-to-service motorcycles with smart phones equipped with a fast and always-ready Internet system.

Keywords : Logistics Capabilities, Logistics Delivery, Confirmatory Factor

1. บทนำ

ความสามารถในการทำงานด้านโลจิสติกส์เป็นกระบวนการของการนำส่งสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนดภายใต้การทำงานที่ต้องมีต้นทุนต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ภายใต้เงื่อนไขของการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ขอบข่ายการทำงานของโลจิสติกส์นั้น มีกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน การพยากรณ์ความต้องการ การจัดซื้อจัดหา การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการคลังสินค้า การขนส่ง การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน โดยในแต่ละ

กิจกรรมจะมีการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในปัจจุบันการจัดการโลจิสติกส์นั้นต่างไปจากอดีต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานโดยการประยุกต์ใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การสื่อสารและทำงานเชื่อมต่อดังแต่การรับคำสั่งซื้อตลอดจนการจัดส่งสินค้าและเกิดการทำงานร่วมกันตลอดทั้งซัพพลายเชน โดยการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญในการจัดการสูง มีความเข้าใจในระบบการทำงานที่เน้นความคล่องตัวและเกิดความยืดหยุ่นความสามารถในการทำงานแต่ละกิจกรรมของโลจิสติกส์ด้านย่อมส่งผลต่อผู้ใช้บริการโดยตรง เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ว่าจะใช้บริการใดจะต้องมั่นใจว่าองค์กรนั้นมีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ และจะไม่ทำให้เสียเงินและความรู้สึก เช่นเดียวกับการให้บริการโลจิสติกส์ผู้ใช้บริการจึงต้องมีความสามารถในเรื่องของการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การบริหารงานภายในองค์กรให้เป็นระบบและมีมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง Morash, Droge, and Vickery (1996) กล่าวว่าความสามารถด้านการจัดการโลจิสติกส์สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการปรับตัว การบูรณาการ การกำหนดค่าทรัพยากร ทักษะขององค์กร และสมรรถนะในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายของสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นชุดทักษะที่ซับซ้อนและความรู้ที่สั่งสมมาเป็นตัวกำหนดความสามารถทั่วไปของบริษัทในด้านการนำไปใช้บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ได้มา ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งของบริษัท Bowersox, Closs, and Stank (1999), and Zhao, Droge, and Stank (2001) กล่าวเสริมว่า ความสามารถด้านการจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Capabilities) เป็นความสามารถหลักขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามการขาดความสามารถในการบริหารจัดการภายในองค์กรด้านการปรับปรุง การบูรณาการ และสื่อสารด้านโลจิสติกส์ถือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จและส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจ Hayes & Pisano (1994) พบว่า ความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่สร้างขึ้นโดยบริษัทที่เหนือกว่านั้นยากต่อการลอกเลียนแบบ และความสามารถด้านโลจิสติกส์ของบริษัทถือเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญที่จะทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพของตลาดและการเงิน Morash, Droge, and Vickery (1996) พบว่า ความสามารถด้านโลจิสติกส์เป็นตัวขับเคลื่อนในการส่งมอบคุณค่าที่เหนือกว่าให้กับ

ลูกค้า ได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ ความยืดหยุ่น การส่งมอบ และนวัตกรรม Mentzer, Min, and Bobbitt (2004) ยังพบว่า ความสามารถของระบบโลจิสติกส์ส่วนบุคคลเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จของซัพพลายเชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการแข่งขันตามเวลาและคุณภาพ

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ (2564) กล่าวว่า Last-mile delivery หรือ การจัดส่งขั้นสุดท้าย หรือการส่งมอบขั้นสุดท้าย คือ กิจกรรมขนส่งที่สำคัญก่อนที่ลูกค้าจะได้รับสินค้า เป็นการดำเนินงานส่วนสุดท้ายของการจัดการโซ่อุปทานที่สินค้าจะถูกขนส่งจากคลังสินค้าไปยังปลายทางหรือหน้าประตูบ้านของลูกค้า โดยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการตามพฤติกรรมผู้บริโภคและรูปแบบการค้าในแต่ละยุคสมัย ซึ่งปัจจุบันความก้าวหน้าของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ยกระดับรูปแบบการค้าไปสู่ช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ผลิตและผู้บริโภคสามารถซื้อขายสินค้าระหว่างกันในตลาดออนไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบ Last-mile delivery ให้สอดคล้องกับทิศทางและรูปแบบการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการค้าขายในรูปแบบบนแพลตฟอร์มออนไลน์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจขนส่งสดขึ้นมามากมายหลายบริษัท ในเวลาเดียวกันจึงเกิดการแข่งขันของ Last Mile Delivery ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เพิ่มขึ้นอย่างมาก ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2566) รายงานว่า ธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พัก หรือ Food Delivery จะเผชิญกับโจทย์ท้าทายหลังสถานการณ์โควิด เนื่องจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่กลับมาขับเคลื่อนได้ตามปกติ และผู้บริโภคมีการปรับพฤติกรรมมาใช้ชีวิตนอกบ้านมากขึ้น ทำให้การเติบโตของตลาดธุรกิจจัดส่งอาหารไปยังที่พักส่งสัญญาณชะลอตัวลง โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินว่า ในปี 2566 ตลาดธุรกิจ Food Delivery น่าจะมีมูลค่าประมาณ 8.1 – 8.6 หมื่นล้านบาท จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาองค์ประกอบหลักของความสามารถด้านการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างผู้ขายสินค้าและส่งมอบสินค้าไปยังหน้าประตูบ้านของลูกค้าด้วยการปฏิบัติงานที่แข่งขันด้านเวลา คุณภาพและนวัตกรรมการให้บริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการจัดการโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี กับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย Grab food, Food Panda, Line Man และ Shopee Food ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบประชากรที่แน่นอนของ Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% คำนวณได้ 385 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 20 ตำบล และในแต่ละตำบลใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามผ่านทาง Google Form

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) จะแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ สังกัดบริษัท และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความสามารถด้านโลจิสติกส์ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมากที่สุด = 5 คะแนน มาก=4 คะแนน ปานกลาง=3 คะแนน น้อย=2 คะแนน และ น้อยที่สุด=1 คะแนน ตามลำดับ โดยแบ่งองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านการบริการลูกค้า ประกอบด้วย คำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง (Service1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านการบริการที่ตกลงกันไว้กับบริษัทและลูกค้าอย่างเคร่งครัด (Service2) ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภาพลักษณ์ด้านการบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ (Service3) และให้ความสำคัญด้านมาตรฐานความปลอดภัยของการส่งสินค้า (Service4)

2) องค์ประกอบด้านการพยากรณ์ความต้องการ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับวางแผนและประมาณการงบประมาณรายรับ - รายจ่ายก่อนการทำงาน (Forecast1) พยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าก่อนเริ่มทำงาน (Forecast2) นำข้อมูลย้อนหลังมาใช้ในการวางแผนและพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Forecast3) และแผนรองรับกับสถานการณ์ที่ความต้องการของลูกค้าไม่แน่นอน (Forecast4)

3) องค์ประกอบด้านการจัดซื้อ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับการประเมินและคัดเลือกร้านค้าที่จะให้บริการขนส่งสินค้า (Procurement1) ได้รับการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้อง (Procurement2) ระยะเวลาในการรับสินค้าจากร้านค้าใช้เวลารวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน (Procurement3) ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการ (Procurement4)

4) องค์ประกอบด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับความเข้าใจในรูปแบบคำสั่งซื้อจากลูกค้า (OrderProcessing1) ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการรับคำสั่งซื้อของลูกค้า (OrderProcessing2) มีโทรศัพท์สมาร์ตโฟนพร้อมทั้งระบบอินเตอร์ที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา (OrderProcessing3) และการจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วนของลูกค้าและการแก้ไขปัญหากรณีฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น (OrderProcessing4)

5) องค์ประกอบด้านการขนส่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับวางแผนและจัดเส้นทางขนส่งที่ประหยัดต้นทุนที่สุด (Transportation1) การส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ของลูกค้า (Transportation2) การส่งมอบสินค้าครบตามจำนวนให้แก่ลูกค้า (Transportation3) การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลาให้แก่ลูกค้า (Transportation4)

โดยตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามมีทั้งหมด 13 ข้อ ได้นำไปประเมินความตรงตามเนื้อหาด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.86 - 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ไม่น้อยกว่า 0.60 ดังนั้นข้อคำถามทุกข้อมีความตรงตามเนื้อหา และตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ด้านการบริการลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค = 0.786 ด้านการพยากรณ์ความต้องการ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค = 0.808 ด้านการจัดซื้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค = 0.865 ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

= 0.818 และด้านการขนส่ง ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค = 0.798 ตามลำดับ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

3.3.2 วิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable) ของด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.3.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3.3.4 ตรวจสอบความเหมาะสมของตัวแปร โดยดูจากค่า K.M.O. (Kaiser-Meyer-Olkin) และค่า Bartlett Test of Sphericity

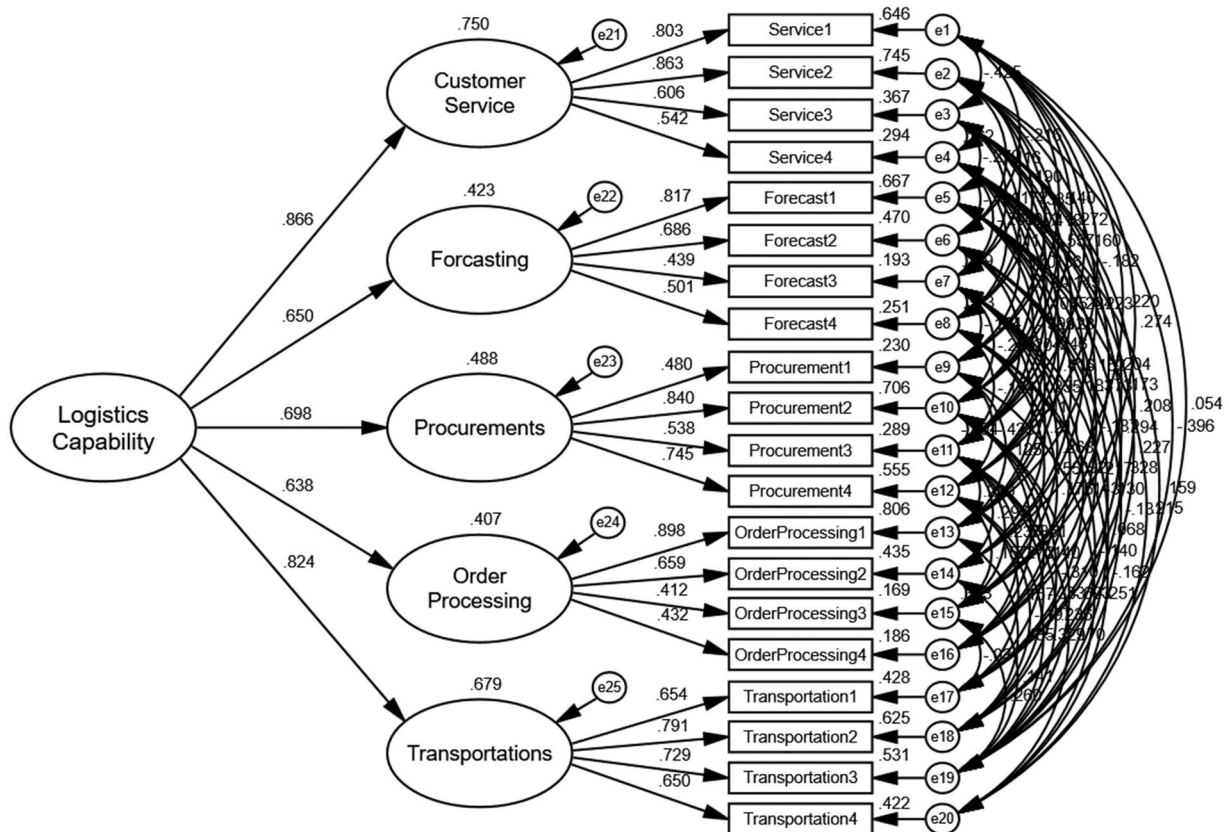
3.3.5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต กับตัวแปรแฝง เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) จากค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน ได้แก่ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) ค่า HOELTER และค่า Tucker-Lewis Index (TLI)

4. ผลการวิจัย

4.1 ความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.404 เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 5 องค์ประกอบ โดยความสามารถด้านการจัดการคำสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.450 ความสามารถด้านการจัดซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.475 ความสามารถด้านการบริการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497 ความสามารถด้านการพยากรณ์ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.611 ความสามารถด้านการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.556 จากนั้นทดสอบการแจกแจงของตัวแปรพบว่า มีค่าความเบ้ ความโด่ง อยู่ในช่วง +2 แสดงว่าข้อมูลข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

4.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 คู่ ทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า

ระหว่าง 0.807 – 0.865 ค่า K.M.O มีค่าเท่ากับ 0.858 และการทดสอบแบบ Bartlett's Test of Sphericity มีค่า Approx. Chi-Square เท่ากับ 1575.639 มี d.f. เท่ากับ 105 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ และพบว่าองค์ประกอบทั้ง 5 สามารถวัดความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันลำดับสองของความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่
 $X^2/df=1.268$ $p\text{-value} = 0.058$ $GFI = 0.97$
 $AGFI = 0.933$ $RMSEA = 0.026$ $RMR = 0.017$
 $NFI = 0.976$ $CFI = 0.995$ $TLI = 0.987$

จากภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันลำดับสองของความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ พบว่า ความสามารถในการบริการลูกค้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ 0.866 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.750 หรือความสามารถด้านการบริการลูกค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ได้ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ ความสามารถในการขนส่ง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

0.824 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.679 หรือความสามารถด้านการขนส่ง สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 67.9 ความสามารถในการจัดซื้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.698 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.488 หรือความสามารถด้านการจัดซื้อ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 48.8 ด้านการพยากรณ์ความต้องการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

0.650 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.423 หรือความสามารถด้านการพยากรณ์ความต้องการสามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 42.3 และด้านการจัดการคำสั่งซื้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด เท่ากับ 0.638 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.407 หรือความสามารถด้านการจัดการคำสั่งซื้อ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 40.7 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้เดี่ยวในแต่ละตัว พบว่า องค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า มีตัวบ่งชี้เดี่ยวจำนวน 4 ข้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ระหว่าง 0.542 - 0.863 โดยตัวบ่งชี้เดี่ยว (Service2) มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด = 0.863 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มากที่สุดเท่ากับ 0.745 หมายความว่า การปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านการบริการที่ตกลงกันไว้กับ บริษัทและลูกค้าอย่างเคร่งครัด สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ได้มากที่สุดถึงร้อยละ 74.5 รองลงมาได้แก่ตัวบ่งชี้ (Service1) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.803 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.646 หมายความว่า ความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 64.6 ตัวบ่งชี้ (Service3) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.606 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.367 หมายความว่า ความสำคัญกับการสื่อสารภาพลักษณ์ด้านการบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 36.7 และตัวบ่งชี้ (Service4) มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด = 0.542 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.294 หมายความว่า ความสำคัญด้านมาตรฐานความปลอดภัยของการส่งสินค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 38.7 ตามลำดับ

องค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ ด้านการพยากรณ์ความต้องการ มีตัวบ่งชี้เดี่ยวจำนวน 4 ข้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ระหว่าง 0.439 - 0.817 โดยตัวบ่งชี้เดี่ยว (Forecast1) มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด = 0.817 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มากที่สุด เท่ากับ 0.667 หมายความว่า วางแผนและประมาณการงบประมาณรายรับ - รายจ่ายก่อนการทำงาน สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้มากที่สุดถึงร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ตัวบ่งชี้ (Forecast2) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.686 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.470

หมายความว่า การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าก่อนเริ่มทำงาน สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 47 ตัวบ่งชี้ (Forecast4) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = .501 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.251 หมายความว่า แผนรองรับกับสถานการณ์ที่ความต้องการของลูกค้าไม่แน่นอน สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 25.1 และตัวบ่งชี้ (Forecast3) มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด = 0.439 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.193 หมายความว่า นำข้อมูลย้อนหลังมาใช้ในการวางแผนและพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 19.3 ตามลำดับ

องค์ประกอบความสามารถด้านการจัดซื้อ มีตัวบ่งชี้เดี่ยวจำนวน 4 ตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ระหว่าง 0.480 - 0.840 โดยตัวบ่งชี้เดี่ยว (Procurement2) มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด = 0.840 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มากที่สุดเท่ากับ 0.706 หมายความว่า ได้รับการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้อง สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ได้มากที่สุดถึงร้อยละ 70.6 รองลงมาได้แก่ตัวบ่งชี้ (Procurement4) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.745 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.555 หมายความว่า ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 55.5 ตัวบ่งชี้ (Procurement3) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.538 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.289 หมายความว่า ระยะเวลาในการรับสินค้าจากร้านค้าใช้เวลารวดเร็ว ไม่ต้องคอยนานสามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 28.9 และตัวบ่งชี้ (Procurement1) มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด = 0.480 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.230 หมายความว่า การประเมินและคัดเลือกร้านค้าที่จะให้บริการขนส่งสินค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 23 ตามลำดับ

องค์ประกอบความสามารถด้านการจัดการคำสั่งซื้อ มีตัวบ่งชี้เดี่ยวจำนวน 4 ข้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ระหว่าง 0.412 - 0.898 โดยตัวบ่งชี้เดี่ยว (OrderProcessing1) มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด = 0.898 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มากที่สุดเท่ากับ 0.806 หมายความว่า ความเข้าใจในรูปแบบคำสั่งซื้อจากลูกค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้าน

โลจิสติกส์ได้มากที่สุดถึงร้อยละ 80.6 รองลงมาได้แก่ ตัวบ่งชี้ (Order Processing2) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.659 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.435 หมายความว่าให้ความ สำคัญกับความ รวดเร็วในการรับคำสั่งซื้อของลูกค้า สามารถพยากรณ์ ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 43.5 ตัวบ่งชี้ (Order Processing4) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.432 และ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.186 หมายความว่า ความสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วน ของลูกค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 18.6 และตัวบ่งชี้ (OrderProcessing3) มี น้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด = 0.412 และมีค่า สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.169 หมายความว่า มีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนพร้อมกับระบบ อินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

องค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ ด้านการ ขนส่ง มีตัวบ่งชี้เดี่ยวจำนวน 4 ข้อ มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor loading) ระหว่าง 0.650 - 0.791 โดยตัวบ่งชี้เดี่ยว (Transportation2) มีน้ำหนัก องค์ประกอบสูงสุด = 0.791 และมีค่าสัมประสิทธิ์การ พยากรณ์ (R^2) มากที่สุด เท่ากับ 0.625 หมายความว่า การส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ของลูกค้า สามารถ พยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้มากที่สุดถึงร้อย ละ 62.5 รองลงมาได้แก่ตัวบ่งชี้ (Transportation3) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.729 และมีค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.531 หมายความว่า การ ส่งมอบ สินค้าครบตามจำนวนให้แก่ลูกค้า สามารถ พยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 47.5 ตัวบ่งชี้ (Transportation1) มีน้ำหนักองค์ประกอบ = 0.654 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.428 หมายความว่า การวางแผนและจัดเส้นทาง การขนส่งที่ประหยัดต้นทุนที่สุด สามารถพยากรณ์ความ สามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 47.4 และ ตัวบ่งชี้ (Transportation4) มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด = 0.650 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.422 หมายความว่า การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลา ให้แก่ลูกค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของระหว่าง โครงสร้างองค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เดลิเวอรี่ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าค่า Chi-Square เท่ากับ 96.330 และ d.f.

เท่ากับ 76 ซึ่งจะได้ค่า Relative Chi-Square เท่ากับ 1.268 โดยมี p-value = 0.058 ซึ่งมากพอที่จะ ยอมรับสมมติฐานว่าโมเดลการวัดมีความตรงเชิง โครงสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี GFI = 0.97 ค่าดัชนี AGFI เท่ากับ 0.933 ค่าดัชนี RMSEA เท่ากับ 0.026 ค่าดัชนี RMR เท่ากับ 0.017 ค่าดัชนี NFI เท่ากับ 0.976 ค่าดัชนี CFI เท่ากับ 0.995 และค่าดัชนี TLI เท่ากับ 0.987 จึงสรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวบ่งชี้หลัก	ตัวบ่งชี้เดี่ยว	b	S.E.	t	R ²	C.R.	AVE
Customer Service b = 0.866 R ² = 0.750 t = 8.297	Service1	0.803	0.122	10.566	0.646	0.835	0.564
	Service2	0.863	0.123	11.717	0.745		
	Service3	0.606	-	-	0.367		
	Service4	0.542	0.082	10.279	0.294		
Forecasting b = 0.650 R ² = 0.423 t = 8.297	Forecast1	0.817	0.163	8.737	0.667	0.813	0.535
	Forecast2	0.686	0.168	8.932	0.470		
	Forecast3	0.439	0.102	8.488	0.193		
	Forecast4	0.501	-	-	0.251		
Procurement b = 0.698 R ² = 0.488 t = 7.475	Procurement1	0.480	0.144	7.050	0.230	0.746	0.517
	Procurement2	0.840	0.161	9.333	0.706		
	Procurement3	0.538	-	-	0.289		
	Procurement4	0.745	0.156	8.305	0.555		
Order Processing b = 0.638 R ² = 0.407 t = 9.113	OrderProcessing1	0.898	0.280	7.736	0.806	0.822	0.537
	OrderProcessing2	0.659	0.207	7.772	0.435		
	OrderProcessing3	0.412	0.137	6.258	0.169		
	OrderProcessing4	0.432	-	-	0.186		
Transportation b = 0.824 R ² = 0.679 t = 9.182	Transportatio1	0.654	0.079	11.048	0.428	0.811	0.519
	Transportation2	0.791	0.086	12.794	0.625		
	Transportation3	0.729	0.094	11.726	0.531		
	Transportation4	0.650	-	-	0.422		

หมายเหตุ : b แทนน้ำหนักองค์ประกอบ, S.E. แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน, t แทนสถิติทดสอบที, R² แทนความเที่ยง, * p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาระดับความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ อยู่ในระดับมาก โดยความสามารถด้านการจัดการคำสั่งซื้อมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาความสามารถด้านการจัดซื้อ ความสามารถด้านการให้บริการลูกค้า ความสามารถด้านการพยากรณ์ความต้องการ และความสามารถด้านการขนส่ง โดยทั้ง 5 ด้านนั้นต่างก็มีน้ำหนักที่ก็ไม่แตกต่างกันมาก โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านการบริการที่ตกลงกันไว้กับบริษัทและลูกค้าอย่างเคร่งครัด มีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง ตรวจสอบการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้อง ให้ความสำคัญ

กับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการและการรับสินค้าจากร้านค้าต้องมีความรวดเร็ว ส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ของลูกค้าด้วยการวางแผนและจัดเส้นทาง การขนส่งที่ประหยัดต้นทุนที่สุด ตรวจสอบจำนวนก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า ให้ความสำคัญกับการป้องกันสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ การบริการอย่างมีมาตรฐานภายใต้ข้อกำหนดของบริษัทและข้อตกลงกับลูกค้า ด้วยการความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วนของลูกค้าด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟน พร้อมกับระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

5.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ความสามารถด้านการบริการลูกค้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ 0.866 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.750 หรือความสามารถด้านการบริการลูกค้า สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ ความสามารถด้านการขนส่ง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.824 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.679 หรือความสามารถด้านการขนส่ง สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 67.9 ความสามารถด้านการจัดซื้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.698 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.488 หรือความสามารถด้านการจัดซื้อ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 48.8 ด้านการพยากรณ์ความต้องการมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.650 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.423 หรือความสามารถด้านการพยากรณ์ความต้องการ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 42.3 และด้านการจัดการคำสั่งซื้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด เท่ากับ 0.638 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.407 หรือความสามารถด้านการจัดการคำสั่งซื้อ สามารถพยากรณ์ความสามารถด้านโลจิสติกส์ ได้ร้อยละ 40.7 ตามลำดับ

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์ประกอบความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับสองที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้วัดความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ โดยมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การทดสอบ จึงเป็นโมเดลที่มีความตรงตามโครงสร้าง และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยจากผลการวิจัยสามารถอธิบาย ได้ว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับคุณภาพการบริการในระดับค่อนข้างดี โดยมีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการชี้วัดได้จาก 5 ปัจจัยด้วยกัน ซึ่งปัจจัยที่สามารถชี้วัดความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ คือ ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านการบริการที่ตกลงกันไว้กับบริษัทและลูกค้าอย่างเคร่งครัด มีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้องตรวจสอบการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการและการรับสินค้าจากร้านค้าต้องมีความรวดเร็วส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ ครบจำนวน และตรงตามกำหนดเวลา ด้วยการวางแผนและจัดเส้นทางขนส่งที่

ประหยัดต้นทุนที่สุด ตรวจสอบจำนวนก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้าให้ความสำคัญกับการป้องกันสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายก่อนส่งมอบให้กับลูกค้าและวิเคราะห์ ความเสียหายจากการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ การบริการอย่างมีมาตรฐานภายใต้ข้อกำหนดของบริษัทและข้อตกลงกับลูกค้า ด้วยการความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วนของลูกค้าด้วยรถมอเตอร์ไซค์ที่มีความพร้อมในการให้บริการพร้อมด้วยโทรศัพท์มือถือพร้อมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสามารถด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ โดยผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านการบริการที่ตกลงกันไว้กับบริษัทและลูกค้าอย่างเคร่งครัด มีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง ตรวจสอบการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้อง ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการและการรับสินค้าจากร้านค้าต้องมีความรวดเร็ว ส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ครบจำนวน และตรงตามกำหนดเวลา ด้วยการวางแผนและจัดเส้นทางขนส่งที่ประหยัดต้นทุนที่สุด สอดคล้องกับ Uvet (2020) กล่าวว่า การยกระดับคุณภาพบริการทางด้านโลจิสติกส์ขององค์กรนั้นต้องพัฒนาทักษะของบุคลากรในด้านการติดต่อสื่อสาร การวางแผนการทำงานตามขั้นตอนที่ชัดเจนตามเงื่อนไขคำสั่งซื้อของลูกค้าด้วยการจัดส่งสินค้าให้ตรงเวลา อีกทั้งยังต้องการจัดการความคลาดเคลื่อนของคำสั่งซื้อด้วยการแบ่งปันข้อมูลการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้วยการให้ความสำคัญกับการป้องกันสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับ ศรีศรีรินทร์ นรเศรษฐโสภณ, และคณะ (2566) พบว่า พัฒนาประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ประกอบด้วยด้านเวลาด้านต้นทุน และด้านความน่าเชื่อถือ โดยผู้ให้บริการต้องมีความคล่องตัวทั้งในด้านการจัดการสินค้าและข้อมูลคำสั่งซื้อของสินค้าเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า อีกทั้งการขับเคลื่อนต้องให้ความระมัดระวังไม่เกิดความเสียหายกับสินค้าและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ การบริการอย่างมีมาตรฐานภายใต้ข้อกำหนดของบริษัท และข้อตกลงกับลูกค้า มีความเข้าใจในรูปแบบการให้

บริการอย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วนด้วยรถมอเตอร์ไซค์ และโทรศัพท์สมาร์ตโฟนพร้อมกับระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Christopher (2016) กล่าวว่าคุณภาพบริการทางด้านโลจิสติกส์เกิดจากคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้วยขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องภายใต้ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานในด้าน การติดต่อสื่อสารกับการรับมือกับข้อผิดพลาด ตรงตามเงื่อนไข ตรงต่อเวลา และความถูกต้องในการให้บริการตามข้อกำหนดของลูกค้า Hua, et al. (2020) กล่าวเสริมว่า ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่สามารถสร้างเครือข่ายการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างผู้ขายสินค้า และลูกค้าปลายทางด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และการสร้างความแตกต่างด้านการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างมีนัยสำคัญ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่ ต้องตรวจสอบการส่งมอบสินค้าจากร้านค้าในสภาพที่สมบูรณ์และถูกต้อง ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าที่ให้บริการและการรับสินค้าจากร้านค้าต้องมีความรวดเร็ว ส่งมอบสินค้าตรงตามสถานที่ ครบจำนวน และตรงตามกำหนดเวลา ด้วยการวางแผนและจัดเส้นทางการขนส่งที่ประหยัดต้นทุนที่สุด ตรวจสอบจำนวนก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า ให้ความสำคัญกับการป้องกันสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายก่อนส่งมอบให้กับลูกค้าและวิเคราะห์ความเสียหายจากการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความเต็มใจ การบริการอย่างมีมาตรฐาน ภายใต้ข้อกำหนดของบริษัทและข้อตกลงกับลูกค้าด้วยการความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถจัดการกับคำสั่งซื้อเร่งด่วนของลูกค้าด้วยรถมอเตอร์ไซค์ที่มีความพร้อมในการให้บริการพร้อมด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟนพร้อมกับระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

7.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยทางด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์เดลิเวอรี่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถ และคุณภาพการให้บริการลูกค้าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ ความคล่องตัวและความ

ยืดหยุ่นของการทำงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องและการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการให้บริการด้านโลจิสติกส์

8. เอกสารอ้างอิง

- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2564, พฤษภาคม-สิงหาคม). Last-mile Delivery การจัดส่งขั้นสุดท้าย. **จดหมายข่าว**, 4, (2), หน้า 1-16.
- ศรีศรีรินทร์ นรเศรษฐโสภณ, ณัฐธยาน์ อธิรัฐจิรัชย์, ภคพร ผงทอง, และ พิชญานา พรหมพราย. (2566, มกราคม-มิถุนายน). องค์ประกอบประสิทธิภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เดลิเวอรี่. **วิชาการเชาธิษฐ์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)**, 9, (1), หน้า 31-48.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2566). **ทิศทาง Food Delivery ปี 66 หลังผู้บริโภคกลับมาใช้ชีวิตปกติ**. ค้นเมื่อ เมษายน 5, 2566, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/FoodDelivery-FB-05-01-2023.aspx>
- Bowersox, D.J., Closs, D.J., & Stank, T.P. (1999). **21st Century Logistics: Making Supply Chain Integration a Reality**. Lombard, IL: Council of Supply Chain Management Professionals.
- Christopher, M., (2016). **Logistics & supply chain management**. New York: Pearson Education.
- Cochran, W.G. (1963). **Sampling Technique**. New York: John Wiley and Sons.
- Hayes, R. H., & Pisano, G. P. (1994, January-February). Beyond world-class: the new manufacturing strategy. **Harvard business review**, 72, (1), pp. 77-84.
- Hua, L., Isa, F.M., Noor, S., & Chan, H.R. (2020, January). The Mediating Role of Logistics Service Capability on Chinese Logistics Performance. **International Review of Social Sciences**, 8, (1), pp. 1-13.
- Mentzer, J.T., Min, S., & Bobbitt, L.M. (2004, September). Toward a unified theory of logistics. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, 34, (8), pp. 1-22.
- Morash, E.A., Droge, C.L., & Vickery, S.K. (1996, January). Strategic logistics capabilities for competitive advantage

and firm success. **Journal of Business Logistics**, 17, (1), pp. 1-22.

Uvet, H. (2020, January-March). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management. An International Journal*, 13, (1), pp. 1-10.

Zhao, M., Droge, C. & Stank, T.P. (2001, May). The effects of logistics capabilities on firm performance: customer-focused versus information-focus capabilities. **Journal of Business Logistics**, 22, (2), pp. 91-107.