

ปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหาร  
ของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี  
External Factors and Performance in Food Transportation of  
The Delivery Service Group in Pathumthani

วรรษัญ ศรีจูดาน<sup>1</sup> และไชยรัช เมฆแก้ว<sup>2</sup>

Warunyu Srichudanu<sup>1</sup> and Chairat Mekkaew<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>1</sup> Master Students, Master of Science in Management of Logistics, Rangsit University

<sup>2</sup> Lecturer of the Master of Science in Management of Logistics, Rangsit University

E-mail: warunyu.srichudanu@hotmail.com, mekchairat@gmail.com

Received: Jun 7, 2023; Revised: Jun 20, 2023; Accepted: Jun 21, 2023

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา/เชิงอนุมาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบด้วย Multiple Regression Analysis ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

ผลวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่เขตจังหวัดปทุมธานีด้านเวลา ประกอบด้วย สามารถบริหารเวลาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อสินค้ามีปัญหา สามารถจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน สามารถขนส่งสินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย และสามารถขนส่งปลายทางได้อย่างปลอดภัย ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ รวดเร็ว ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ผลสรุปที่ได้คือปัจจัยภายนอกในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ ด้านต้นทุน สามารถนำมาใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัจจัยภายนอกในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ ด้านความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**คำสำคัญ:** ปัจจัยภายนอก ประสิทธิภาพ การขนส่งอาหาร กลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี

### Abstract

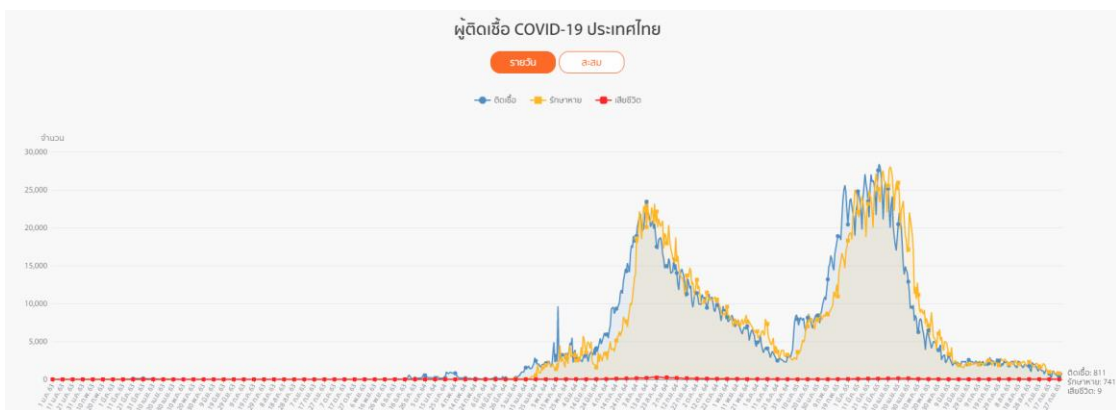
This research objective was to study external factors and service efficiency of food transportation and other factors affecting the efficiency of food transportation by the Food Delivery Services Group in Pathum Thani province. This research used quantitative analysis to test the hypothesis by arranging an online survey as a tool to collect specific sample data from about 400 samples. Percentage, mean, and standard deviation were the analytical tools for this research. The research results from the multiple regression analysis were as follows:

Pathum Thani Food Delivery Services Group managed delivery time effectively when the product had an issue, which they solved quickly; respondents gave moderate feedback. Moreover, they delivered the food without damage; some respondents disagreed with this. Another point, they delivered the food to the customer safely; all respondents gave moderate feedback. Lastly, the food delivery efficiency of Pathum Thani Food Delivery Services Group built reliability with customers and convinced them to come back to use the service again; all respondents gave moderate feedback. The result were external factors in food transportation in Pathum Thani Province affected the efficiency of food transportation of the Delivery Services Group in terms of cost could be used to predict with statistical significance at .05 and external factors in food transportation in Pathum Thani Province affected the efficiency of food delivery of the Delivery Services Group in terms of reliability could be used to predict the statistical significance at .05

**Keywords:** External Factors, Efficiency, Food Transportation, Delivery Service Group, Pathum Thani Province

## บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารมีการให้บริการจัดส่งอาหารที่มีรูปแบบของเมนูอาหารหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และตอบสนองต่อปัญหาในสถานการณ์โควิด เนื่องจากไม่ต้อง ออกนอกบ้าน ประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทาง อีกทั้งยังสะดวกในการรับประทานอาหารได้ทุกสถานที่อีกด้วย จึง ส่งผลให้ยอดสั่งอาหารมีเพิ่มมากขึ้นแบบก้าวกระโดด โดยมูลค่าธุรกิจบริการจัดส่งอาหารในประเทศไทยปี 2562 มีมูลค่ารวมทั้งหมดประมาณ 33,000-35,000 ล้านบาท จนถึงปี 2565 ธุรกิจเดลิเวอรี่ มีมูลค่าการตลาดอยู่ที่ 79,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 44.30% เราจะสังเกตได้ว่า ปริมาณมูลค่าการตลาดเติบโตขึ้นอย่างมากในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ทำให้ประเทศไทยนั้นเข้าสู่ยุค New Normal ทำให้ส่วนของภาคอุตสาหกรรมบริการ เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม ร้านอาหาร ต้องรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคแบบใหม่ๆ ผู้คนที่อยู่ที่บ้านมากขึ้น ลดการออกไปสัมผัสเชื้อโรคนอกบ้าน แต่หลังจากปี 2565 รัฐบาลประกาศว่า โรคระบาด โควิด-19 เป็นเชื้อโรคประจำถิ่น ทำให้ผู้คนออกมาใช้ชีวิตนอกบ้านมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การสั่งอาหารด้วยระบบเดลิเวอรี่นั้น มีมูลค่าลดลง



ภาพที่ 1 สถิติการติดเชื้อโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

ที่มา: <https://covid19.thaipbs.or.th/stat>

สถิติการติดเชื้อโรคโควิด-19 แบ่งเป็นรายวัน วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 จนถึง วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2565 มีจำนวนผู้ติดเชื้อ เริ่มจาก 0 ไป 1 และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยจุดสูงสุดต่อวันอยู่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2565 ติดเชื้อจำนวน 28,379 คน และค่อยๆ ต่ำลงเรื่อยๆ จนไม่มีการประกาศสถิติ (27 กันยายน 2565)

ด้วยสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้ผู้คนมีการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่ลดลง ผู้ให้บริการขับรถเดลิเวอรี่จึงต้องวิเคราะห์วางแผนในแต่ละวัน จำต้องรับก๊อเดอร์เพื่อให้รายได้เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน มีค่าใช้จ่ายหลักคือ ราคา น้ำมัน ที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จากราคาน้ำมันโลก ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เทียบราคาน้ำมัน

ตารางที่ 1 ราคาน้ำมันภายในประเทศไทย

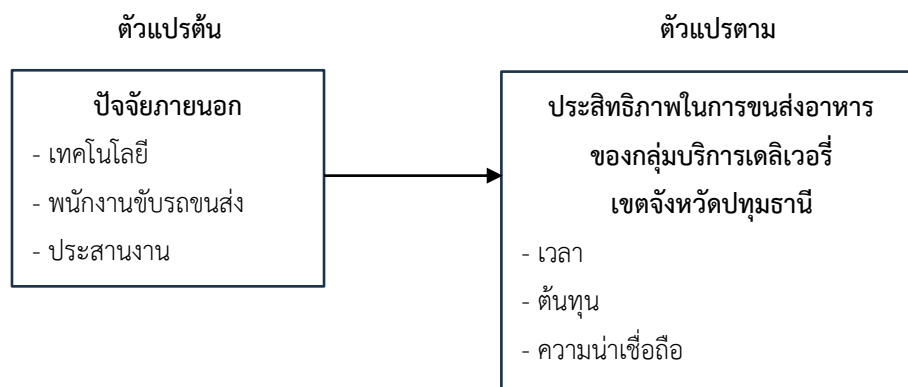
วันที่ \ ประเภทน้ำมัน	เบนซิน e20	เบนซินแก๊สโซฮอล์ 91	เบนซินแก๊สโซฮอล์ 95
4/1/2563	22.94	25.68	25.95
15/4/2563	15.24	16.78	17.05
1/9/2563	20.24	21.48	21.75
20/2/2564	24.54	25.78	26.05
20/10/2564	30.04	31.28	31.55
16/2/2565	35.04	35.88	36.15
16/5/2565	40.84	41.68	41.95
2/7/2565	44.04	44.88	45.15
22/12/2565	32.54	34.18	34.45

ที่มา: [https://www.pttor.com/th/oil\\_price](https://www.pttor.com/th/oil_price)

ในวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ประเภทน้ำมันที่นำเสนอ นั้น เป็นน้ำมันประเภท เบนซิน E20 เบนซินแก๊สโซฮอล์ 91 และ เบนซินแก๊สโซฮอล์ 95 โดยราคาต่ำที่สุด อยู่ที่วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2563 โดยราคาเบนซิน E20 อยู่ที่ 15 บาท 24 สตางค์ เบนซินแก๊สโซฮอล์ 91 อยู่ที่ 16 บาท 78 สตางค์ และเบนซินแก๊สโซฮอล์ 95 อยู่ที่ 17 บาท 5 สตางค์ และราคาน้ำมันที่แพงที่สุด เบนซิน E20 อยู่ที่ 44 บาท 4 สตางค์ เบนซินแก๊สโซฮอล์ 91 อยู่ที่ 44 บาท 88 สตางค์ และเบนซินแก๊สโซฮอล์ 95 อยู่ที่ 45 บาท 15 สตางค์

ดังนั้นเพื่อที่จะทำให้การทำงานเดลิเวอรี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี จึงมีความตั้งใจที่จะทำให้ บริการเดลิเวอรี่ สามารถทำประโยชน์ได้มากที่สุด

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์

จะเน้นไปที่การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนในการจัดหา วัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Goods) และ บริการ (Services) การเคลื่อนย้ายจากต้นทาง (Source of Origin) ไปยังผู้บริโภคปลายทาง (Final Destination) ได้ทันเวลา (Just In Time) และมี ประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริหารจัดการ นอกจากนี้การเคลื่อนย้ายสินค้าใน ความหมายของโลจิสติกส์ยังครอบคลุม ถึงการขนส่งสินค้า (Cargoes Carriage) การเก็บรักษาสินค้า (Warehouse) และการกระจายสินค้า (Cargoes Distribution)

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคาดคะเนของตลาด (Market Predict) โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ

1. ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
2. การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
3. การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
4. การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)

### แนวคิดการวิเคราะห์และหาแนวทางในการลดต้นทุนการขนส่ง(The Analysis and Approach of Transportation cost Reduaction)

การขนส่งทั้งสามแนวทาง ได้แก่

การศึกษาความเป็นไปได้ของต้นทุนการขนส่งเองทั้งหมด ได้ใช้แนวคิดการขนส่งแบบ milk-run มาใช้ โดยการลงทุนซื้อ รถใหม่เองเพื่อใช้ในการขนส่ง มีความคุ้มค่ามากกว่าการจ้างขนส่ง และสามารถลดต้นทุนได้มากที่สุด

การศึกษาความเป็นไปได้ของอัตราค่าขนส่งที่เหมาะสมของผู้รับจ้างขนส่ง เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยถึงปัจจัยต่างๆ พบว่า การว่าจ้างขนส่งขนส่งที่มีความชำนาญ การมีเส้นทางเดินรถที่เหมาะสม และปริมาณสินค้าที่เหมาะสมทำให้การขนส่งมี ประสิทธิภาพสูงสุดได้

และการศึกษาความเป็นไปได้ของต้นทุนการขนส่งแบบผสม คือ การดำเนินการขนส่งเองร่วมกับการว่าจ้างขนส่งภายนอก (จุฑามาศ ทองวี, ไพโรจน์ เร้าธนชุลกุล, การวิเคราะห์และหาแนวทางในการลดต้นทุนการขนส่ง, 2564)

### แนวคิดแนวคิดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ดี เมื่อลดต้นทุนของผลิตภัณฑ์ กระบวนการจัดเก็บ คลังสินค้า การจัดส่ง การส่งมอบให้ ตรงเวลา อัตราการส่ง การใช้นวัตกรรม และความยืดหยุ่นด้วยเทคโนโลยีใหม่ เช่นระบบการใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในธุรกิจ(ภัทร์ พิสิฐเกษม,2565)

### แนวคิดแนวคิดบริการเดลิเวอรี่

บริการเดลิเวอรี่ คือ การจัดส่งสินค้า/บริการถึงที่ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาที่หน้าร้านด้วยตนเอง ซึ่งเป็นบริการที่มีอยู่ในหลายธุรกิจ และสำหรับธุรกิจร้านอาหาร ‘บริการอาหารเดลิเวอรี่’ (Food Delivery) เริ่มเติบโตมากขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะช่วงปรับตัวสู่วิถี New Normal ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งในรูปแบบจัดส่งผ่านผู้ให้บริการ หรือจัดส่งโดย พนักงานของร้านนั้นๆ (สุดใจ คงรัมย์, 2562)

ธุรกิจ Food Delivery เป็นแนวคิดใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีในการสร้าง Platform และสร้าง ระบบการบริการแบบเครือข่าย ที่มีแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์เป็นตัวกลาง โดยที่เข้ามาตอบ โจทย์ใน การส่งอาหารให้กับผู้บริโภคลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและคิด ค่าบริการตามอัตราที่กำหนด ทำให้ร้านอาหารไม่ต้องจัดการส่งอาหารด้วยตัวเอง และผู้บริโภคได้รับความสะดวกและเสียค่าใช้จ่าย ต่ำ กว่าที่ซื้อผ่านช่องทางดั้งเดิม โดยกระบวนการเริ่มต้นจากลูกค้าสั่งซื้อ สั่งซื้อ ชำระเงิน ตลอดจนรับ อาหาร ภายในเวลาที่

กำหนด นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการจัดส่งให้มีประสิทธิภาพ ลูกค้าได้รับ อาหารสดใหม่ตรงเวลาแล้ว ผู้เล่นในธุรกิจแต่ละรายยังพยายามสร้างตัวเองให้เป็นศูนย์กลางของการ ส่งอาหารบนแอปพลิเคชัน ปัจจุบันในประเทศไทยมีร้านอาหารจำนวนมากที่มีบริการส่งอาหารแบบ Delivery โดยลักษณะของการให้บริการจะมีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ เลือกดูรายการอาหารจาก แอปพลิเคชัน เลือกอาหารที่ต้องการ จากนั้นเลือกสถานที่ที่ต้องการจะจัดส่งอาหาร สุดท้ายผู้บริโภคนั้นจะ ชำระค่าอาหารและค่าขนส่งเมื่ออาหารมาถึงที่หมาย หรือจะตัดผ่านบัตรในแอปพลิเคชัน โดยแอปพลิเคชัน Food Delivery ในปัจจุบันนั้นมีมากกว่า 20 แอปพลิเคชันในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้สืบค้น ข้อมูลแอปพลิเคชันที่มีบริการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่ามีอยู่ 5 แอปพลิเคชัน

Food Panda บริการส่งอาหารจากร้านส่งตรงถึงบ้าน หรือสถานที่ที่เราระบุไว้ใน แอปพลิเคชัน โดยการเลือกร้านอาหาร จะระบุตัวตนโดยใช้ GPS ค้นหาร้านค้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียงมาแสดงผล และยังสามารถยัง เลือกประเภทอาหารเพื่อให้ค้นหาได้ง่ายยิ่งขึ้น เมื่อเลือกอาหาร แล้วสินค้าจะเข้าไปอยู่ในตะกร้า ระบบสามารถบอกเวลาล่วงหน้า ได้ว่าร้านค้าจะทำอาหารเสร็จและเวลาในการส่งเท่าใด มีข้อความ วิจารณ์ลูกค้าท่านอื่นให้อ่าน ปัจจุบันมีให้บริการทั้ง IOS & Android

Line Man เป็นบริการแบบครบวงจรเรียกได้ว่าสามารถ สั่งอาหาร เรียกรถ แท็กซี่ หรือจะส่งพัสดุไปรษณีย์ก็ได้ แต่ในที่นี้ นักวิจัยจะเน้นไปที่ บริการส่งอาหาร เมื่อเปิดแอปพลิเคชันแล้ว เราสามารถเลือก ร้านอาหาร หรือค้นหาจากเมนูที่ต้องการ จากนั้นระบบ จะดึง ฐานข้อมูลจากแอปพลิเคชันวงใน (Wongnai) โดยสามารถสั่ง อาหารจากร้านจากร้านใดก็ได้ที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน ซึ่งค่า ส่งจะแตกต่างกันตามระยะทางจากร้านอาหารถึงที่หมาย โดย มูลค่ารวมของอาหารที่ส่งแต่ละครั้งจะจำกัดให้ไม่เกิน 1,000 บาท สำหรับค่าอาหาร (ไม่รวมค่าบริการ) โดยค่าบริการจะเริ่มต้นที่ 55 บาท ระยะทาง 1 กม. ขึ้นไปคิดเพิ่ม 9 บาท/กม.

Grab Food Grab Food เป็นหมวดหมู่ที่เพิ่มเข้าไปในโปรแกรม Grab ซึ่ง เป็นแพลตฟอร์มเดียวกัน คล้ายกับ Line Man ซึ่งการส่งอาหาร ของ Grab Food นั้นจะจำกัดระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร จาก จุดที่ผู้ใช้บริการอยู่ที่จะรับอาหาร โดย เป้าหมายของการ ให้บริการ คือ การส่งอาหารในระยะเวลาที่เร็วที่สุดเพื่อให้ ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

Pintogogo เป็นแอป Food Marketplace แห่งแรกที่รวบรวมร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม ร้านขนม ร้านสะดวกซื้อให้ ผู้ใช้งานค้นหาและ สั่งซื้อ ซึ่งปัจจุบัน Pintogogo เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ ผู้ใช้งาน ด้วยระบบ Delivery เพียงเลือกเมนูที่ต้องการระบุที่ จัดส่งด้วยการปักหมุดเพียงครั้งเดียว ค่าส่งส่วนใหญ่จะฟรีและ ไม่แพง นอกจากนี้ยังสามารถกดสั่งอาหารไว้ล่วงหน้า และไปรับ ที่ร้านได้ด้วยระบบ

Pickup Order Ant Delivery เป็นแอปพลิเคชันที่เปิดตัวในเชียงใหม่เมื่อไม่นานมานี้ เป็นอีก ทางเลือกหนึ่งของการใช้ บริการเดลิเวอรี่ เพราะว่าเป็นแอป พลิเคชันน้องใหม่ ที่มีบริการจัดส่งอาหาร หน้าตาออกแบบมาใช้ งานง่ายค่าจัดส่ง เริ่มต้นที่ 0 บาท และยังส่งไกลสุดถึง 15 กิโลเมตร

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐรจา พงศ์สุพัฒน์ (2561) วิจัยเรื่องการศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการแอปพลิเคชันอาหาร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการใช้งาน (Usability) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) ราคา (Price) และการ ส่งเสริมการตลาด (Promotion) รวมถึงเพื่อศึกษา บุคลิกภาพ ของบุคคลทั้งการรับรู้ ความเสี่ยงและการแสวงหาความหลากหลายที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้ บริการ แอปพลิเคชันอาหารที่ต่างกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารที่อาศัยอยู่ในเขต กรุงเทพมหานครด้วยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 13 คน เพื่อนำประเด็นที่น่าสนใจศึกษาต่อด้วยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และการใช้สถิติเชิงอ้างอิงด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย เชิงเส้น (Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (One-Way ANOVA) ผลสรุปจากการวิจัยพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันอาหาร LINE MAN, Food panda และ Grab และเกือบทุกคนรู้จักแอปพลิเคชันอาหารมากกว่า 1 แอปพลิเคชัน โดยมีแอปพลิเคชันอาหารในมือถือ 2 แอปพลิเคชัน นิยมใช้

บริการแอปพลิเคชัน อาหาร LINE MAN รองลงมา คือ Grab และ Food panda กลุ่มตัวอย่างมักเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารด้วยเหตุผลต้องการความสะดวกสบาย แอปพลิเคชันสั่งอาหารได้ง่ายและจำนวนร้านอาหาร มักสั่งอาหารจากร้านอาหารหนึ่งร้านต่อครั้ง นิยมสั่งอาหารกลางวันในช่วงตอนกลางวัน โดยส่วนมากมักสั่งทานกับเพื่อนด้วยมูลค่าอาหารต่อครั้ง 100-499 บาท ค่าจัดส่ง 1-99 บาท ซึ่งคือราคาที่กลุ่มตัวอย่างยินดีจ่าย

ธัญญารัตน์ เทพารักษ์ และปณิทร เรื่องเชิงชุม (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการเส้นทางขนส่งเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้าโดยใช้อัลกอริทึมแบบประหยัดกรณีศึกษากรณีศึกษากรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น ได้กล่าวไว้ว่า มีวิเคราะห์ที่อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้า พบว่า ปัจจัยความสูญเปล่าด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า ด้านการบรรทุกและจัดเรียงสินค้า ด้านความชำนาญในงาน และด้านการจัดเส้นทาง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นการใช้เวลานานในการขนย้ายสินค้า ไม่มีการวางแผนการจัดเรียงสินค้า ค้นหาไม่ครบทุกรายการต้องวนรถกลับมาส่งใหม่ พนักงานขาดความชำนาญในเส้นทางเดินรถ ไม่มีการวางแผนเส้นทางขนส่งล่วงหน้า และไม่มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเส้นทาง เป็นต้น

ปณิทร เรื่องเชิงชุม (2564) ที่อ้างว่า การขาดการจัดเรียงลำดับสินค้า การขาดความชำนาญในเส้นทางเดินรถ การขาดการวางแผนเส้นทางขนส่ง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสูญเปล่าในกระบวนการขนส่ง

ปนัดดา กลกลาง (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหารท่าต่อ อำเภอมหาสาร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงานภายในองค์กรด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติการ รองลงมาคือด้านการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันต้องรู้จังหวะเวลาในกาประสานงานไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายชัดเจนและต้องมีผู้ประสานงานที่สามารถสื่อสารที่ชัดเจน และดึงดูทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน จึงจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศรีศรีนทร์ สุขสุทธิ, ญัฐธยาน์ อธิรัฐจิรัชย์, เอกนรี ทุมพล และศศิวิมล ว่องวิไล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการกิจการขนส่งเอกชนกรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด ได้กล่าวเกี่ยวกับต้นทุนไว้ว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ประกอบไปด้วย ต้นทุนด้านบุคลากร ต้นทุนของพื้นที่ ต้นทุนด้านรถบรรทุกสินค้า และต้นทุนด้านวัสดุใช้งานและวัสดุสิ้นเปลือง เมื่อนำต้นทุนดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงลึกพบว่า สามารถจำแนกต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรได้ทั้งหมด 14 รายการ ประกอบด้วย ค่าจ้างพนักงานประจำ ค่าจ้างพนักงานชั่วคราว ค่าสวัสดิการพนักงาน ค่าจ้างบริษัทภายนอก ค่าเช่าอาคาร สถานที่ ค่าภาษีสินทรัพย์อาคารค่าบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าเสื่อมราคา ค่าบำรุงตามระยะทาง ค่ายางรถบรรทุกค่าเชื้อเพลิง และค่าวัสดุใช้งานและวัสดุสิ้นเปลือง และพบว่า จากทั้งหมด 14 รายการ ต้นทุนของทางบริษัทมี 3 รายการที่เป็นต้นทุนผันแปร คือ ค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซมรถบรรทุกสินค้า และค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น ค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษาตามระยะทาง ค่ายาง ส่วนในอีกรายการที่เหลือเป็นต้นทุนคงที่

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2561) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นสมาชิกเพจ Food Panda สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการ สามารถจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้งหลังจากตัดสินใจใช้บริการในครั้งแรก

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ผู้ขับขี่จักรยานยนต์เดลิเวอรี่ส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานีซึ่งมีอยู่มาก กระจายตามทุกพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้ที่ขับขี่เดลิเวอรี่ไม่ได้ขับในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง แต่จะมาจากผู้ที่อยู่ในสถานที่ ผู้ที่มาจากจังหวัดกรุงเทพฯ และจังหวัดปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรไรเดอร์เดลิเวอรี่ของจังหวัดปทุมธานี ดังนั้นจึงอาศัยการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร (พิมพา หิรัญกิตติ, 2556) ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง มีสำรองเผื่อการสูญเสียความคลาดเคลื่อน 15 ตัวอย่าง ได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

### กำหนดขอบเขตของระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการเก็บแบบสอบถามและทำการวิจัย ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งของข้อมูล (Source of Data) การศึกษาในครั้งนี้จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลา เดือน กรกฎาคม 2565 ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามจำนวน 400 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น ข้อมูลหรือบทความทางเศรษฐกิจ จากหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ตำราเรียน เอกสารประกอบการเรียน รวมถึงงานวิจัยภายในประเทศ ตลอดจนวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Regression ในการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญที่.05

### ผลการวิจัย

เพศชาย จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

สถานะโสด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และมีสถานะสมรส จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 30 ปี ถึง 40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และอายุ 41ปี ถึง 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีรายได้ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และมีรายได้ 15,001 ถึง 20,000 บาท มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีของแอปพลิเคชันมีการรองรับปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายนอกด้านพนักงานขับรถขนส่ง 3.41 อยู่ในระดับปานกลางและจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ ด้านพนักงานขับรถขนส่ง มีมารยาทในการขับรถ และติดต่อกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลางและจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ ปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า ให้ feedback แล้วนำไปปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ สามารถบริหารเวลาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับน้อย และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายส่วนตัว สอดคล้องกับรายได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 อยู่ในระดับปานกลาง

## สรุปและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 ถึง 15,000 บาท

ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีของแอปพลิเคชันมีการรองรับปัญหาต่างๆ กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีเข้าใจง่าย กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีมีการทำงานที่เสถียร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ปัจจัยภายนอกด้านพนักงานขับรถขนส่ง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านพนักงานขับรถขนส่ง ประกอบไปด้วย ความรับผิดชอบในงานที่ตัวเองได้รับ ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร มีมารยาทในการขับรถ และติดต่อกับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า ประกอบไปด้วย ให้ Feedback แล้วนำไปปรับปรุง สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา ประกอบไปด้วย สามารถบริหารเวลาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อสินค้ามีปัญหา สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน ประกอบไปด้วย สามารถขนส่งสินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย และสามารถขนส่งปลายทางได้อย่างปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบไปด้วย สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

### การทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน เท่ากับ  $.000 \leq .05$  ดังนั้น ตัวแปรปัจจัยภายนอก และประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน สามารถนำมาใช้พยากรณ์ เรื่องปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับ  $.003 \leq .05$  ดังนั้น ตัวแปรปัจจัยภายนอก และประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้พยากรณ์ เรื่องปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05$

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของณัฐรญา พงศ์สุพัฒน์ (2561) ผลสรุปจากการวิจัยพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร ส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันอาหาร LINE MAN Food panda และ Grab และเกือบทุกคนรู้จักแอปพลิเคชันอาหารมากกว่า 1 แอปพลิเคชัน โดยมีแอปพลิเคชันอาหารในมือถือ 2 แอปพลิเคชัน นิยมใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร LINE MAN รองลงมาคือ Grab และ Food panda กลุ่มตัวอย่างมักเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารด้วยเหตุผลต้องการความสะดวกสบาย แอปพลิเคชันสั่งอาหารได้ง่ายและจำนวนร้านอาหาร มักสั่งอาหารจากร้านอาหารหนึ่งร้านต่อครั้ง นิยมสั่งอาหารกลางวันช่วงตอนกลางวัน โดยส่วนมากมักสั่งทานกับเพื่อนด้วยมูลค่าอาหารต่อครั้ง 100-499 บาท ค่าจัดส่ง 1-99 บาท ซึ่งคือราคาของกลุ่มตัวอย่างยินดีจ่าย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญารัตน์ เทพารักษ์ และปณัฏพร เรืองเชิงชุม (2565) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยความสูญเสียด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า ด้านการบรรจุและจัดเรียงสินค้า ด้านความชำนาญในงาน และด้านการจัดเส้นทาง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความสูญเสียที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นการใช้เวลานานในการขนย้ายสินค้า ไม่มีการวางแผนการจัดเรียงสินค้า ค้นหาสินค้าไม่ครบทุกรายการต้องวนรถกลับมาส่งใหม่ พนักงานขาดความชำนาญในเส้นทางเดินรถ ไม่มีการวางแผนเส้นทางขนส่งล่วงหน้า และไม่มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเส้นทาง เป็นต้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของปณัฏพร เรืองเชิงชุม (2564) ที่อ้างว่าการขาดการจัดเรียงลำดับสินค้า การขาดความชำนาญในเส้นทางเดินรถ การขาดการวางแผนเส้นทางขนส่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสูญเสียในกระบวนการขนส่ง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของปณัฏดา กลกลาง (2564) ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงานภายในองค์กรด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติการ รองลงมือนคือด้านการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันต้องรู้จังหวะเวลาในการประสานงานไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายชัดเจนและต้องมีผู้ประสานงานที่สามารถสื่อสารที่ชัดเจน และดึงดูทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน จึงจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของศรีศรีรินทร์ สุขสุทธิ, ณัฐธยาน์ อธิรัฐจิรัชย์, เอกนรี ทุมพล และศศิวิมล ว่องวิไล (2564) ได้กล่าวเกี่ยวกับต้นทุนไว้ว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ สามารถจำแนกต้นทุน คงที่และต้นทุนผันแปรได้ทั้งหมด 14 รายการ ประกอบด้วย ค่าจ้างพนักงานประจำ ค่าจ้างพนักงานชั่วคราว ค่าสวัสดิการพนักงาน ค่าจ้างบริษัทภายนอก ค่าเช่าอาคารสถานที่

ค่าภาษีสินทรัพย์ถาวร ค่าบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าเสื่อมราคา ค่าบำรุงตามระยะทาง ค่ายางรถบรรทุก ค่าเชื้อเพลิง และค่าวัสดุใช้งานและวัสดุสิ้นเปลือง และพบว่า จากทั้งหมด 14 รายการ ต้นทุนของ ทางบริษัท มี 3 รายการที่เป็น ต้นทุนผันแปร คือ ค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซมรถบรรทุกสินค้าและค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น ค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษาตามระยะทาง ค่ายาง ส่วนในอีกรายการที่เหลือเป็น ต้นทุนคงที่

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของเกตวุฒิ สมบูรณ์ทวี (2561) โดยปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำมากที่สุดรองลงมาเป็นปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการสามารถจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หลังจากตัดสินใจใช้บริการในครั้งแรก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ควรที่จะดำเนินการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอย่างเร่งด่วน ให้ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย และได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า
2. ควรที่จะเลือกต้นทุนการขนส่งให้ถูกและมีประสิทธิภาพด้านการขนส่งเช่นควรเลือกจักรยานยนต์ขนส่งที่ประหยัดน้ำมัน และค่าบำรุงรักษา
3. ควรเพิ่มทักษะการขนส่ง การจัดเรียงสินค้า เพื่อลดความเสียหายต่อสินค้าให้ได้มากที่สุด
4. ควรเรียนรู้เรื่องการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อลูกค้าจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในสถานที่ที่แตกต่างกัน เช่น การศึกษาที่จังหวัดอื่นๆ ในเขตอื่นๆ หรือพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำมาทำการศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยฉบับนี้ว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนา ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์. (2561). *การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรม ผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร*. จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU\\_2018\\_6002030382\\_9907\\_9882.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030382_9907_9882.pdf)
- ธัญลักษณ์ เพชรประดับสุข. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. จาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/708/1/g5581130113.pdf>
- เกตวุฒิ สมบูรณ์ทวี. (2561). *ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application*. จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993418.pdf>
- นายชเนต ลักษณ์พันธุ์ภักดี. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU\\_2017\\_5902030609\\_7996\\_6513.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902030609_7996_6513.pdf)

- ปทุมณา สายทองอินทร์. (2561). การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (ONLINE SHOPPING) ของผู้สูงอายุ: การจัดประเภท ผู้สูงอายุ (SEGMENTATION OF THE ELDERLY CONSUMER). จาก [https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/481771/5bea98be16be85987619a397fc5284bf?Resolve\\_DOI=10.14457/TU.the.2018.675](https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/481771/5bea98be16be85987619a397fc5284bf?Resolve_DOI=10.14457/TU.the.2018.675)
- พิมพุมผกา บุญธนาพีร์ชต์. (2560). ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU\\_2017\\_5902031458\\_7349\\_6059.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031458_7349_6059.pdf)
- ชนม์ธีรา ขำละม้าย และ พันชกร สิมะขจรบุญ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหาร. จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jibim/article/view/258954/173271>
- Phat Pisitkasem. (2565). A structure equation modeling of logistics capability on firm performance of autopart manufacturing industry in Thailand. From <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/257027/174411>



**RCIM**  
GRADUATE SCHOOL

# หลักสูตร ทางเลือกใหม่ **สู่ความสำเร็จ**

## ปริญญาโท

- บริหารธุรกิจ (M.B.A.)
- รัฐประศาสนศาสตร์ (M.P.A.)
- นวัตกรรมการบริหารการศึกษา (M.Ed.)

เรียนจบภายใน  
1ปีครึ่ง - 2ปี

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ☎ 092-442-8000  @Rcim.rmutr  [www.rcim.in.th](http://www.rcim.in.th)