

การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการ
รักษาความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย
ในช่วงวิกฤติโควิด 19

A Study of Security in Terms of Maintaining Timeliness, Speed, and Maintaining
Service Responsibilities Affecting the Trust of The Thai Logistics Business Group
During the Covid-19 Crisis



การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษา
ความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติ
โควิด 19

A Study of Security in Terms of Maintaining Timeliness, Speed, and Maintaining
Service Responsibilities Affecting the Trust of The Thai Logistics Business Group During
the Covid-19 Crisis



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการ
รักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วง
วิกฤติโควิด 19

ผู้วิจัย ประชัญญา กวางศิริ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์



ปรัชญา กวางศิริ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2565, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษา
ความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติ
โควิด 19 (60 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความ
ไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรักษา
ระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติ
โควิด 19 และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่ม
ธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง
จำนวน 200 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติพื้นฐาน
ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การ
วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัย
ของด้านความปลอดภัย ด้านนโยบาย ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วง
วิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและ
ความรวดเร็ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกใน
การบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยของด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ด้านความรู้สึก
เชื่อมั่นในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ด้านการรักษาความปลอดภัย, ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว, ด้านการรักษาความ
รับผิดชอบต่อบริการ

Kwangkhiree, P. M.B.A., February 2022, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Security in Terms of Maintaining Timeliness, Speed, and Maintaining Service Responsibilities Affecting the Trust of The Thai Logistics Business Group During the Covid-19 Crisis (60 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study the safety factor that affects the trust of the Thai logistics business group during the covid crisis. 2) To study the factors of treatment, duration and speed that affects the trust of the Thai logistics business group during the Covid-19 crisis. And 3) To study the factors of service responsibility that affects the trust of the Thai logistics business group during the Covid-19 crisis. The sample group was 200 employees of a transportation business organization randomly assigned a specific sample. The instrument used in the research was questionnaire as well as the descriptive statistics used was percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics was the multiple regression analysis and simple regression analysis. The result of the study revealed that 1) The safety factor, policy aspect, had a statistically significant effect on the trust of the Thai logistic transport business group during the Covid-19 crisis at 0.05 level. 2) Factors of treatment duration and speed service provider response service time and the convenience of service affects the trust of the Thai logistics business group during the Covid-9 crisis with a statistically significant level of 0.05. And 3) factors of service responsibility the feeling of confidence in the service affects the trust of the Thai logistics business group during the Covid-9 crisis with a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Security, Keeping-time Speed, Maintaining service responsibility

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ท่านที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่และเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้วิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิจัยทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการศึกษานี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความรู้ จนผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ในการทำงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว ที่สนับสนุนและให้กำลังใจจนสำเร็จการศึกษา คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และเป็นกำลังใจที่สำคัญที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ปรัชญา กวางศิรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6 นิยามศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	10
2.1 ประวัติและความเป็นมาของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic	10
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	22
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	22
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 สมมติฐานการวิจัย	25
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	27
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	27
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	30
บทที่ 5 บทสรุป	33
5.1 การอภิปรายผล	33
5.2 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	42
ประวัติผู้เขียน	49



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	24
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง	27
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย ซึ่งประกอบ ด้านความรู้ ด้านนโยบายด้านทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจ ขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19	28
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการรักษาระยะเวลาและ ความรวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลา การให้บริการ ด้านความสะอาดในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่ม ธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19	29
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจ ขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19	29
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19	30
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของ กลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)	30
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อ ความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)	31
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ ด้านความรู้สึก เชื่อมั่นในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)	32

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

7



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธุรกิจขนส่ง Logistic ถือเป็นอุตสาหกรรมขนส่ง และโลจิสติกส์ ได้ับทบทวนความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินชีวิตของประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ทุกคนต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านอันเป็นผลมาจากมาตรการจำกัดช่วงเวลาการออกนอกบ้านของภาครัฐ ไปจนถึงการทำงานที่บ้านที่ให้พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่จากที่พักอาศัย ตามแนวปฏิบัติที่หลายประเทศทั่วโลกกำลังดำเนินการเพื่อป้องกันการติด และการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 นอกจากนี้มาตรการอยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ ยังทำให้ปริมาณการค้าออนไลน์ขยายตัวมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้กิจกรรมการกระจายสินค้ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อไหร่ก็ตามที่คนลดปริมาณการเดินทางไปซื้อสินค้า สินค้าจะต้องเป็นฝ่ายเคลื่อนที่เข้าหาลูกค้าแทน จากเมื่อก่อนที่ลูกค้าเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าหรือรับประทานอาหารที่ร้าน กลายเป็นการสั่งซื้อออนไลน์เพื่อนำส่งสินค้ามาที่บ้าน ทำให้ประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าในช่วง Last Mile ซึ่งเป็นการขนส่งในช่วงสุดท้ายถึงมือผู้บริโภคกลายเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในช่วงสถานการณ์เช่นนี้ (สถาพร โอภาสานนท์, 2563)

ธุรกิจขนส่ง Logistic ในไทยนั้นประสบปัญหาเดียวกันกับองค์กรอื่น ๆ ส่วนมากด้วยเช่นกัน ธุรกิจขนส่งโดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศทั้งใน และข้ามประเทศมีความเสี่ยงต่อการติดต่อกับโรคระบาดได้อย่างง่ายดายเหตุนี้จึงเกิดความไม่ไว้วางใจด้านการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการรักษาระยะเวลาการทำงานในช่วงวิกฤติที่ทำให้การขนส่งเพียงข้ามประเทศทำได้ยากขึ้น รวมถึงการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการที่ทั้งหมดมีผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงโควิด 19 ทั้งนี้ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ได้กล่าวว่า ในปี 2563 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยคาดว่าจะมีมูลค่ารวม 2,215.7 พันล้านบาท ลดลงจากปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 0.7 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.1 ต่อ GDP มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า โดยมูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์ปรับลดลงตามการหดตัวของภาพรวมเศรษฐกิจภายในประเทศ เนื่องจากการหยุดชะงักของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยมีปัจจัยหลักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรง ในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ทำให้การเคลื่อนไหวของต้นทุนโลจิสติกส์มีความผันผวนค่อนข้างมาก โดยเศรษฐกิจในประเทศมีอัตราการเติบโตที่ลดลงมากกว่าต้นทุนโลจิสติกส์ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากภาคการท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างรุนแรง อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำ

ให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการขนส่งแบบ Door-to-Door และ Last-mile Delivery เพิ่มขึ้นส่งผลให้ธุรกิจ e-Commerce เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมูลค่าธุรกิจ e-Commerce ของประเทศไทย ในปี 2562 คาดว่ามีมูลค่า 4,027.28 พันล้านบาท ขยายตัวคิดเป็นร้อยละ 6.91 และในปี 2563 คาดว่าจะมีมูลค่า 4,923.83 พันล้านบาท ขยายตัวคิดเป็นร้อยละ 22.26 ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถรองรับการดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับสถานการณ์มากขึ้น

การขนส่งสินค้าทางบกถือเป็นรูปแบบการขนส่งสินค้าหลักของประเทศไทย เนื่องจากเป็นรูปแบบการขนส่งที่มีความสะดวกและสามารถส่งสินค้าไปยังลูกค้าได้ใกล้ที่สุด อีกทั้ง ประเทศไทยได้มีการปรับปรุงโครงสร้างเครือข่ายทางถนนเพื่อรองรับการขนส่งสินค้า เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จึงส่งผลให้มีความสะดวกต่อธุรกิจการขนส่งสินค้าทางบกเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้การขยายตัวและปริมาณการขนส่งสินค้าทางบกจึงมากขึ้นเป็นลำดับ และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุทางถนน โดยการเกิดอุบัติเหตุทางถนนจากการขนส่งสินค้าแต่ละครั้งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ การสูญเสียทรัพย์สิน และเกิดความเสียหายทั้งต่อพนักงานและบริษัทเป็นอย่างมาก กิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562) ได้กล่าวว่า การคมนาคมขนส่งทั้งในอดีตและปัจจุบันเป็นกิจการสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้าต่างๆ ซึ่งเป็นการขนส่งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปจากแหล่งผลิตหรือพ่อค้าคนกลางที่ผ่านกระบวนการผลิตอุตสาหกรรมหรือการขนส่งสินค้าถึงผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศหรือระหว่างประเทศก็ตาม เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกเป็นรูปแบบการขนส่งภายในประเทศที่นิยมมากที่สุด การขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้ดีกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่นๆ แต่สิ่งที่จะส่งผลเพื่อให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์หรือธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้าอยู่รอดได้นั้น คือ ปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบ คือ เส้นทาง รถยนต์ อุปกรณ์ สถานี และยังมีองค์ประกอบอื่นๆที่ต้องพิจารณาอีก เช่น ผู้ประกอบการ กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ อีกด้วย

จากที่ได้กล่าวถึงปัญหามาข้างต้นปัจจัยที่ต้องได้รับการพัฒนาสำหรับธุรกิจการขนส่ง เรื่องการให้บริการด้านต่างๆและบุคลากรจะต้องดำเนินการแก้ไขและพัฒนาโดยเน้นที่ผู้บริการการกลุ่มธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทย ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้กลุ่มธุรกิจการขนส่ง 3 แห่งบริษัทรายย่อย คือ บริษัทที่ 1 บริษัทที่ 2 และบริษัทที่ 3 และจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจการขนส่ง ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทย มีประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ด้านการรักษาความปลอดภัย

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและบทความของ Albanese (1981) กล่าวว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึงสภาวะความเสี่ยงที่บุคคลจะได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต หรือทรัพย์สินจะได้รับความเสียหาย ถูกกลดลง และดำรงไว้ในระดับต่ำซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ โดยอาศัยกระบวนการระบุอันตราย (Hazard Identification) และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สถาพร โอภาสานนท์ (2563) ได้กล่าวถึงการจัดการโลจิสติกส์ที่เน้นความรวดเร็วอย่างเดียว แต่ไม่สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภคด้านความปลอดภัยจากเชื้อโรค จะไม่สามารถแข่งขันทางธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤตเช่นนี้ได้ ในขณะเดียวกัน ดนันท สุภัทรพันธุ์ (2564) กล่าวว่า ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทยติดเชื้อโควิด-19 และไปรษณีย์บางแห่งต้องปิดให้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการระบาดของเชื้อให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กันตภณ เพือกแก้ว (2563) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงาน และงานวิจัยของอังคณา พัฒโท (2562) ได้ศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท MEKKERE และงานวิจัยของสิริมา เดชภิญญา (2561) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของพนักงานบริษัท ABC ด้านการจัดองค์กรความปลอดภัยในการทำงานรองลงมาคือด้านการวางแผนงานด้านความปลอดภัยด้านการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเพื่อลดอุบัติเหตุและความสูญเสียด้านการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และงานวิจัยของศุภวรรณ รัตนภรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัทบีเอเอสเอฟในประเทศไทย และงานวิจัยของ กนกวรรณ โชติจำรัส (2559) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ในบริษัท AAA (ประเทศไทย) จำกัด

2. ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีงานวิจัย เรื่องกรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์ในไทยกับการปรับตัวในวิกฤตโควิดของ อรจิรา ธนรัช (2564) กล่าวว่า กระบวนการโลจิสติกส์เป็นระบบระเบียบสามารถจัดสรรทรัพยากรได้ดีขึ้น รวมถึงเรียบเรียงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด กชกร เป้าสุวรรณ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด อย่างรวดเร็ว ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น เช่นเดียวกับทฤษฎีแนวคิดของ Lambert Stock & Ellran (1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ (Logistics) ไว้ว่าเป็นขั้นตอนกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมี

ประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และ
สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ด้วยต้นทุน ประสิทธิภาพในการขนส่ง

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ จัตตรงค์ เพลินหัด (2563) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการ
ประเมินประสิทธิภาพและการลดต้นทุนในงานขนส่งสินค้า บริษัท โทเทิลโลจิสติกส์ โซลูชั่น จำกัด
และงานวิจัยของ มะนิกา ละมณี (2563) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์
สำหรับผู้ประกอบการขนส่ง โดยเป็นการขนส่งภายในประเทศด้วยรถบรรทุก จากการทบทวน
วรรณกรรมทางวิชาการด้านโลจิสติกส์และการขนส่ง รวมทั้งการศึกษาข้อกำหนดและกฎหมายว่าด้วย
การขนส่งทางบกและงานวิจัยของ ประภากร สุขเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพ
การขนส่งสินค้านำเข้าส่งออกโดยรถบรรทุกประเภทเทเลอร์ในเขตจังหวัดชลบุรีและระยอง

3. ด้านความรับผิดชอบต่อด้านการบริการ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler (2003) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญ
ของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและ
แนวทาง และมีงานวิจัยของสุพจน์ วิริยะสาธร (2554) กล่าวถึง การประเมินประสิทธิภาพและผลงาน
ของผู้ให้บริการ องค์การผู้ซื้อบริการควรกำหนดดัชนีชี้วัด เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการ
ดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยกำหนดดัชนีชี้วัดให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร คมสันต์ ลิ
(2564) ได้กล่าวว่า บริษัทและพนักงานต่างทราบดีว่าการขนส่ง คือ หน้าที่ของเราเพราะเราคือ
โครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ญัฐพร ดอกบุญนาค และ ฐาปกรณ์ ทองคำนุช (2559)
ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา กลยุทธ์การให้บริการด้านที่พักเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว
ชาวไทย และเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการบริการในสถานประกอบการให้มีทักษะและความพร้อมใน
การให้บริการ และงานวิจัยของ วราภรณ์ หลุ่มเจริญภักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
เลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการขนส่งพัสดุของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
และงานวิจัยของ ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ขนส่งของการผู้ประกอบการขนส่งที่ให้บริการขนส่งสินค้าในธุรกิจซื้อขายไป และงานวิจัยของอนุ
พงษ์ วงษ์พวง (2559) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริการกลุ่มลูกค้าคอมพิวเตอร์
กรณีศึกษา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

4. ด้านความไว้วางใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ Rotter (1971) ได้กล่าวว่าเป็นความคาดหวังต่อบุคคล เป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จากการเขียนหรือใช้ข้อความของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Reynolds (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นวิถีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์การและเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ แสดงถึง ความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธ์ภาพกับความไว้วางใจ และวิจัยของ Bernhard Simon et al. (2021) ได้กล่าว การถ่ายโอนหมุนเวียนของสินค้าทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างหนักจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสในแบบที่ไม่เคยเห็นมาก่อน ผลกระทบนั้นใหญ่หลวงและไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ได้ ทำให้ทางธุรกิจไม่สามารถวางแผนได้อีกต่อไปในเครือข่ายโลจิสติกที่แข็งแกร่งเนื่องจากข้อจำกัดในปัจจุบันเกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวทางการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา และด้านการรักษาความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19 โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านความปลอดภัย ข้อมูลด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว ข้อมูลด้านการบริการ และข้อมูลความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ขนาดประชากรได้เป็นกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ขององค์กรแห่งหนึ่งจำนวน 205 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน และเพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนส่ง และในสถานการณ์ปัจจุบันยังมีการแพร่ระบาดของโควิด 19 จึงใช้วิธีการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถาม Online Google Form ภายใต้อาณัติของการอนุญาตจากฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจการขนส่ง ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 – 31 ตุลาคม พ.ศ.2564

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านนโยบาย และด้านทัศนคติ

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็วประกอบด้วยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ

1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ประกอบด้วยด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ และด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ด้านความไว้วางใจต่อธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

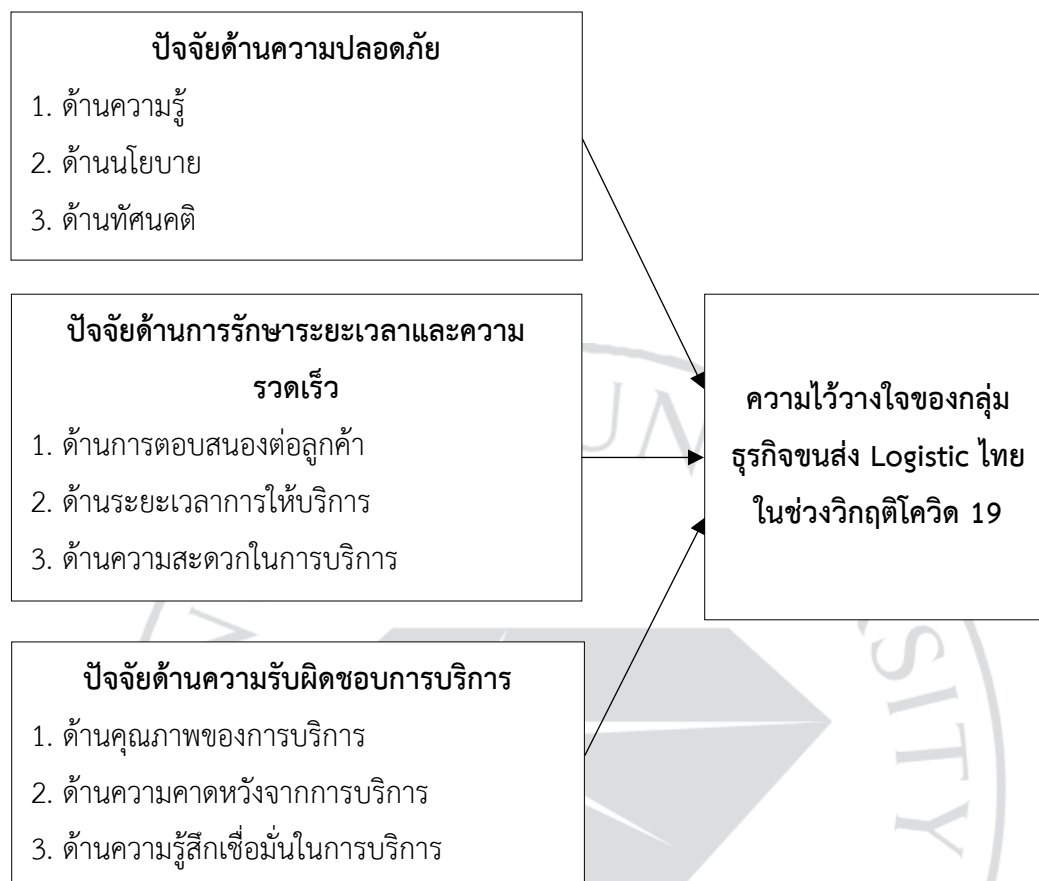
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความไว้วางใจต่อธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย รักษาระยะเวลา และรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.5.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.5.2 วิธีทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

1.5.2.1 การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 1 2 และ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัย หมายถึงด้านความรู้ ด้านนโยบาย และด้านทัศนคติ ที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic

1.6.2 ปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็วประกอบด้วย หมายถึงการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ ที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic

1.6.3 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ หมายถึงคุณภาพของการบริการ ความคาดหวังจากการบริการ และความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic

1.6.4 ปัจจัยด้านความไว้วางใจต่อธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 หมายถึงความไว้วางใจที่มีต่อกลุ่มบริษัท Hi-Tech Logistic

1.6.5 กลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic หมายถึงกลุ่มบริษัท Hi-Tech Logistic

1.6.6 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง หมายถึงพนักงานระดับบริการของกลุ่มบริษัท Hi-Tech Logistic

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ส่งผลต่อธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.7.2 ผลวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านการรักษาขอบเขตระยะเวลาการทำงานขององค์กรที่ส่งผลของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้การพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรด้านการบริการลูกค้า ที่ส่งผลของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

1.7.4 เพื่อเป็นแนวทางให้นักวิจัย นักวิชาการ ผู้ที่สนใจ และทำการศึกษา สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้และเพิ่มองค์ความรู้ในการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
 - 2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว
 - 2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อบริการ
 - 2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
 - 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว
 - 2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อบริการ
 - 2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

2.1 ประวัติและความเป็นมาของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic

ประวัติความเป็นมาของโลจิสติกส์ (History Logistics) โหมยถึง เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้าข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของ ข้อมูลการขนส่งการบริหารวัสดุคงคลังการจัดการวัตถุดิบการบรรจุหีบห่อโลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่

คำว่า โลจิสติกส์ (logistics) มาจากภาษาฝรั่งเศสคำว่า “logistique” ที่มีรากศัพท์คำว่า โลเชอร์ (loger) ที่หมายถึง การเก็บ โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการขนส่งสินค้าทางการทหาร ในการส่งกำลังบำรุง ทั้งเสบียง อาวุธ กำลังพล เพื่อสนับสนุนการรบ หรือ กิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้าย จัดเก็บจากอีกที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อาจมีการจัดเก็บระยะเวลานานหรือระยะเวลาชั่วคราว เช่น เอกสารสินค้าสำเร็จรูป วัตถุดิบ และอื่นๆ การจัดการโลจิสติกส์จัดได้ว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากในธุรกิจต่างๆ ณ ปัจจุบัน หลายๆธุรกิจมุ่งเป้าไปที่การลดต้นทุนทางด้านนี้เป็นหลักไม่เว้น

แม้กระทั่งธุรกิจ在美国หรือแม้กระทั่งประเทศญี่ปุ่นเองก็ตามรวมทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วอีกหลายประเทศดั่งนั้นผู้ที่สนใจในเรื่องโลจิสติกส์ลองมาดูสิว่าความเป็นมาของโลจิสติกส์เป็นอย่างไร ช่วง ค.ศ. 1950 – 1964 เริ่มมีการใช้ในกิจกรรมทางทหาร ในยุคนี้เป็นยุคของการผลิตสินค้าเป็นหลัก ทั้งฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง ต้นทุนในกระบวนการกระจายสินค้าสูง ในช่วงปลายค.ศ.1964 เริ่มมีการประสานงานในกระบวนการกระจายสินค้าแต่ยังขาดผู้รับผิดชอบด้านคลังสินค้าและเริ่มหาทางเลือก ในกิจกรรมโลจิสติกส์มากขึ้นช่วง ค.ศ.1965 – 1979 ลูกค้านี้เริ่มมีความต้องการบริการสูงขึ้น เริ่มมองทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพในการให้บริการ ในยุคนี้เริ่มพิจารณาเรื่องกำไร การลดต้นทุน ผลตอบแทนของการลงทุน โดยมุ่งให้ความสนใจต่อการลงทุนในสินทรัพย์และการจัดการมากขึ้นช่วง ค.ศ.1980 – 1990 ยุคนี้เริ่มที่จะมีการขยายธุรกิจเป็นแบบธุรกิจข้ามชาติมากขึ้น โลจิสติกส์ต้องใช้พลังงานในการเคลื่อนย้าย เริ่มมีระบบสหภาพแรงงาน พนักงานมีการเจรจาต่อรองอย่างรุนแรง ยุคนี้ผู้บริหารเริ่มมองเรื่องการจัดการซัพพลายเชนมากขึ้น แต่ปัญหาในยุคนี้ คือ ไม่มีใครสามารถมองภาพของความต้องการสินค้าของลูกค้า รวมถึงระดับสินค้าคงคลังตลอดซัพพลายเชนได้ชัดเจนช่วง ค.ศ.1990 – จนถึงปัจจุบัน ยุคนี้เริ่มมีการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากหลายฝ่ายที่นำเข้ามารวมกัน โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ลดความผิดพลาดในด้านข้อมูลนำเข้าเพราะมีการนำเข้าข้อมูลครั้งเดียว ลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้มีการไหลของสารสนเทศเร็วขึ้น ลดระยะเวลาในแต่ละกิจกรรม (Logisticscafe, 2020)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย

การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19 ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีแนวคิดของ Albanese (1981) กล่าวว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึงสถานะความเสี่ยงที่บุคคลจะได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต หรือ ทรัพย์สินจะได้รับความเสียหาย ถูกกลดลง และดำรงไว้ในระดับต่ำซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ โดยอาศัยกระบวนการระบุอันตราย (Hazard Identification) และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) อย่างต่อเนื่องจากการเรียงลำดับการประสพอันตรายเป็นขั้นตอน ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ขั้นตอนที่ 1 เกิดขึ้น ก็จะส่งผลกระทบไปยังขั้นตอนอื่น ๆ ตามลำดับจนถึงขั้นตอนลำดับสุดท้ายก็คือ การบาดเจ็บ องค์ประกอบต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอนตามทฤษฎีโดมิโนสามารถอธิบายได้ตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 บรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Ancestry and social environment) สิ่งแวดล้อมทางสังคมและการประพฤติปฏิบัติสืบทอดกันมาจากอดีต ทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาต่าง ๆ กัน

ลำดับที่ 2 ความผิดปกติของบุคคล (Fault of person) สุขภาพจิตและสิ่งแวดล้อมทางสังคม เป็นสาเหตุทำให้เกิดความผิดปกติของบุคคล เช่น การปฏิบัติโดยขาดความยั้งคิด อารมณ์รุนแรง ประสาทอ่อนไหวง่าย ความตื่นเต้น ขาดความรอบคอบ เพิกเฉยละเลยต่อการกระทำที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งความผิดปกติเหล่านี้จะส่งผลกระทบให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัยและทำให้เครื่องจักรและการทำงานต้องอยู่ในสภาพหรือสภาวะที่เป็นอันตราย

ลำดับที่ 3 การกระทำที่ไม่ปลอดภัย หรือสภาพเครื่องจักรหรือสภาวะสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตราย (Unsafe act mechanical or physical hazard)

นอกจากนี้ สถาพร โอภาสานนท์ (2563) ได้กล่าวถึง การจัดการโลจิสติกส์ที่เน้นความรวดเร็วอย่างเดียว แต่ไม่สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภคด้านความปลอดภัยจากเชื้อโรค จะไม่สามารถแข่งขันทางธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤตเช่นนี้ได้ ที่จริงแล้วการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงภาวะวิกฤตจะมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทและลักษณะของภัยพิบัติที่ต้องเผชิญ อาทิ วิกฤตที่เกิดจากภัยธรรมชาติอย่าง พายุ แผ่นดินไหว หรือภัยที่เกิดจากน้ำมือมนุษย์อย่าง การก่อการร้าย เป็นต้น การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 เป็นตัวอย่างหนึ่งของภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อระบบโลจิสติกส์ โดยก่อนหน้านี้ประเทศไทยเคยประสบปัญหาวิกฤตน้ำท่วม ในปีพ.ศ. 2554 ที่สร้างความเสียหายต่อโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมยานยนต์จากการที่ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก วิกฤตการณ์จากภัยพิบัติทั้งสองที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเกือบทศวรรษของประเทศไทยนี้มีความแตกต่างกันในเชิงของการจัดการโลจิสติกส์ โดยวิกฤตน้ำท่วมส่งผลให้เส้นทางสำหรับการกระจายสินค้าทางภาคพื้นดินโดนตัดขาด ทำให้ทั้งคนและสินค้าไม่สามารถเคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องไปพึ่งพาการขนส่งสินค้าและการกระจายลงยังชีพโดยรูปแบบการขนส่งอื่น ๆ เช่น ทางเรือและทางอากาศ ทดแทน โดยที่จัดเก็บสินค้า (Storage) กลับมีบทบาทสำคัญและเป็นที่ต้องการอย่างมากในช่วงเวลาดังกล่าว ในขณะที่วิกฤตของโรคติดเชื้อ COVID-19 ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อระบบการจัดเก็บและการกระจายสินค้าแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม การขนส่งกลับกลายเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงโรคระบาด COVID-19 นอกจากนี้ ปัญหาการบริหารสินค้าคงคลังที่เกิดกับวิกฤตทั้งสองก็มีสาเหตุที่แตกต่างกัน โดยอุปสรรคของการบริหารสินค้าคงคลังในวิกฤตน้ำท่วมที่น้ำทำให้เกิดปัญหาสินค้าขาดตลาดในหลายพื้นที่ เป็นผลพวงมาจากความล้มเหลวในการกระจายสินค้าให้ทั่วถึงจากสาเหตุที่เส้นทางคมนาคมทางบกถูกน้ำท่วม ในขณะที่ปัญหาการบริหารสินค้าคงคลังในวิกฤต COVID-19 เกิดจากความยากในการ

พยากรณ์อุปสงค์ที่แท้จริงอันเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าในปริมาณมาก ๆ เพื่อลดความถี่ในการซื้อปั้งลง ดังนั้นการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงโรคระบาด จึงไม่สามารถทำแนวทางการจัดการโลจิสติกส์ในช่วงเกิดภัยพิบัติในลักษณะอื่นมาประยุกต์ใช้ได้ โดยมีประเด็นที่ต้องเน้นย้ำความสำคัญแยกตามกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

दनันท์ สุภัทรพันธุ์ (2564) กล่าวว่า ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ไทยติดเชื้อโควิด-19 และไปรษณีย์บางแห่งต้องปิดให้บริการเป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการระบาดของเชื้อให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กรณีดังกล่าวได้มีเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องทำการรักษาและกักตัวชั่วคราวแต่ไปรษณีย์ไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการด้านขนส่งและการสื่อสารภายใต้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยังคงต้องให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องแม้ในภาวะวิกฤติ จึงอาจมีการจัดส่งสิ่งของล่าช้าในบางพื้นที่โดยปัจจุบันไปรษณีย์ไทยมีปริมาณไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุด่วนเฉลี่ยอยู่ที่ 8 ล้านชิ้นต่อวัน ซึ่งจากการระบาดของ COVID-19 ไปรษณีย์ไทยให้ความสำคัญในการไม่ให้งานตกค้าง โดยได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และแนวทางดำเนินงานรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ดังนี้

1. แบ่งเจ้าหน้าที่นำจ่ายออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกำหนดให้ทำงานเหลื่อมเวลากัน
 2. นำเจ้าหน้าที่จากไปรษณีย์ที่อยู่ใกล้เคียงมาปฏิบัติหน้าที่ในการนำจ่ายแทนเจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ที่ต้องปิดให้บริการชั่วคราว
 3. ปรับเปลี่ยนเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ศูนย์ไปรษณีย์ที่ใช้ในการคัดแยกปลายทางซึ่งเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมจัดพื้นที่ปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม
 4. กำชับให้เว้นระยะห่างเพื่อลดความเสี่ยง แยกกันรับประทานอาหาร ห้ามสูบบุหรี่ร่วมกัน และห้ามจับกลุ่มคุยกันอย่างใกล้ชิด
 5. ไปรษณีย์ที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานหลายจุดให้กำหนดเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่จุดใดจุดหนึ่งต้องปิด
 6. ปรับสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นำจ่ายให้มีระยะห่างกันเพิ่มมากขึ้นนอกจากนี้ไปรษณีย์ไทย จะไม่ปกปิดข้อมูลหากพบว่ามีเจ้าหน้าที่ติดเชื้อและจะรายงานให้ผู้ให้บริการทุกท่านทราบผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ของไปรษณีย์ไทยโดยตรงไปตรงมา แต่ด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันอาจส่งผลกระทบให้การนำจ่ายสิ่งของในช่วงนี้อาจล่าช้าบางพื้นที่ จึงต้องขอภัยผู้ให้บริการมา ณ ที่นี้
- อย่างไรก็ตามได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามมาตรการด้านสุขอนามัยอย่างเคร่งครัด คือ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งต้องคัดกรองผู้ให้บริการก่อนเข้าที่ทำการอย่างเคร่งครัด ให้บริการเจลล้างมือ แอลกอฮอล์ตั้งแต่เข้าที่ทำการ ระหว่างให้บริการ และหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม จัดระยะห่างทั้ง

เคาน์เตอร์ให้บริการ แก้อัปเดตหรือใช้บริการ และทำความสะอาดจุดสัมผัสในที่ทำการ เช่น จุดกดบัตรคิว มือจับประตู เคาน์เตอร์ให้บริการทุกๆ 20 นาที ส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการของไปรษณีย์ไทยเองก็มีการคัดกรองก่อนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยจะต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาระหว่างปฏิบัติงาน ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และงดการพูดคุยระหว่างให้บริการ และเจ้าหน้าที่นำจ่ายต้องตรวจวัดอุณหภูมิก่อนปฏิบัติงานทุกครั้งรวมถึงล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ระหว่างนำจ่ายสิ่งของให้ลูกค้าทุกครั้ง ศูนย์ไปรษณีย์มีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อบนพัสดุทุกชิ้น สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการลงนามรับสิ่งของสามารถแจ้งให้บุรุษไปรษณีย์บันทึกชื่อ-นามสกุล แทนการลงนามได้ เพื่อลดความเสี่ยงในการสัมผัส

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว

ทฤษฎีและแนวคิดของ อรจิรา ธรรม (2564) กล่าวว่ากระบวนการโลจิสติกส์เป็นระบบระเบียบ สามารถจัดสรรทรัพยากรได้ดีขึ้น รวมถึงเรียบเรียงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญคือการเน้นความเร็วในการตอบสนอง และการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ เน้นไปที่การใช้ทรัพยากรของบริษัทให้มีประโยชน์ต่อลูกค้าโดยไม่ได้คำนึงถึงต้นทุนเป็นสำคัญ ควรให้ความสำคัญกับการส่งสินค้า ณ ปลายทาง ที่ตัวแทนของบริษัทได้ พบปะกับลูกค้าที่จุดส่งสินค้า ดังนั้นกลยุทธ์ที่เหมาะสมคือ การนำกลยุทธ์ด้านการตอบสนองลูกค้ามาปรับใช้ โดยเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเสนอความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการ รักษา ระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเชื่อมั่นในแบรนด์จนสามารถเติบโตทางกำไรได้ในที่สุด นอกจากนี้

กชกร เป้าสุวรรณ (2550) กล่าวว่า สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด อย่างรวดเร็ว ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ ดังแนวคิดของ Lambert, Stock & Ellran (1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ (Logistics) ไว้ว่าเป็นขั้นตอนกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนประสิทธิภาพในการขนส่ง การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การ

ขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการ ต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการมีความสดและมีคุณภาพเหมือน กับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต
2. การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัดใน ต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่า บริการก็ลดลงด้วยอันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ
3. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียหรือเสียหายของสินค้าตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ
4. ความสะดวกสบายการขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ หรือ ความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที
5. ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมี กำหนดในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจาก ต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อด้านการบริการ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler (2003) กล่าวว่า สิ่งสำคัญสำหรับการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลผลิตภาพของ

การให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้ บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ หรือร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

สุพจน์ วิริยะสาธ (2554) กล่าวถึงการประเมินประสิทธิภาพและผลงานของผู้ให้บริการ องค์กรผู้ซื้อบริการควรกำหนดดัชนีชี้วัด เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ทั้งสองฝ่ายได้แก่ผู้ซื้อบริการ และผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจตรงกันในตัวชี้วัด และมีความจริงใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพและผลงานที่ดีที่สุด เพื่อให้ธุรกิจทั้งสองฝ่ายเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกันด้วยผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน การวัดผลปฏิบัติจะสรุปผลเป็น Service Level ของผู้ให้บริการ

คมสันต์ ลี (2564) ได้กล่าวว่า บริษัทและพนักงานต่างทราบดีว่าการขนส่งคือหน้าที่ของเรา เพราะเราคือโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และเราทราบมาตลอดว่า ยิ่งเวลานี้ลูกค้าของเราทุกท่านต่างได้รับผลกระทบจากโควิดไม่น้อยกว่าเรา แต่ภาพเพื่อนร่วมงานที่ต้องติดเชื้อจำนวนมากและหลายท่านที่ต้องแยกกักตัว รวมถึงทีมงานที่เร่งติดต่อหน่วยงานในท้องถิ่นเพื่อให้พวกเขาได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที เป็นภาพที่ไม่อยากให้เกิดขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นภาพที่เห็นพัสดุของทุกท่านคงค้างอยู่ในคลังสินค้า และเราไม่สามารถกระจายออกไปได้ เนื่องจากเราจำเป็นต้องปฏิบัติตามมาตรการของหน่วยงานต่างๆ

ในท้องที่เป็นภาพที่ปวดใจเกินกว่าจะอธิบายได้ในช่วงเวลานี้ ทางบริษัทจึงอยากขอโทษกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่บริษัทยังทำได้ไม่ดีพอในการป้องกันผลกระทบจากโรคร้ายนี้ จนทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า พนักงาน และเพื่อนร่วมงาน ก่อนหน้าที่บริษัทจะต้องปิดศูนย์กลางกระจายพัสดุ (Hub) บริษัทพยายามเร่งระบายพัสดุดังเดิมกำลัง และหลังจากที่ศูนย์ฯ ว่างน้อยถูกปิดพื้นที่ บริษัทได้แก้ไขปัญหาวงจรพัสดุที่ถูกส่งใหม่ด้วยการส่งพัสดุไปคัดแยกและกระจายต่อในพื้นที่ศูนย์อื่นๆ แทน รวมถึงจัดเตรียมศูนย์ฯ ใหม่เพิ่มเติมเพื่อรองรับพัสดุ พยายามจัดหาผู้คัดแยกและทำงานในศูนย์ฯ เพิ่มเพื่อแทนพนักงานที่ถูกกักตัว แต่เป็นไปได้ยากมาก เพราะพี่น้องทั้งชาวไทยและต่างชาติที่จะมาร่วมงานต่างติดเชื้อมากเหลือเกิน และทางบริษัทยังบริหารจัดการขนส่งและถ่ายสินค้าเพิ่มเติมอย่างเร่งด่วน เพื่อระบายสินค้าในศูนย์กระจายสินค้าอื่นๆ อยากให้ทุกท่านเข้าใจว่าทางบริษัทได้ทำงานอย่างเต็มกำลังจากกรณี แฟลช เอ็กซ์เพรส ปิดศูนย์กระจายพัสดุดังน้อย เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา เนื่องจากพบพนักงานติดเชื้อโควิด จนกระทบระบบขนส่งใน 15 จังหวัดพื้นที่ภาคกลาง และถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักจากลูกค้า และพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์ที่เป็นฐานลูกค้าหลักของแฟลช เอ็กซ์เพรสที่ได้รับผลกระทบจากการส่งสินค้าล่าช้า บางรายสินค้าได้รับความเสียหายนั้น นายคมสันต์ ธี ประธาน กรรมการบริหาร กลุ่มธุรกิจแฟลช (Flash Group) ระบุว่า จะดูแลและชดเชยด้วยงบประมาณมากกว่า 200 ล้านบาท เพื่อบรรเทาความเสียหายให้กับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบครั้งนี้

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

Rotter (1971) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังต่อบุคคลเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จากการเขียนหรือใช้ข้อความของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ

Golembiewski & McConkie (1975) นิยามความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจแสดงถึงความพึ่งพาอาศัยกันหรือความมั่นใจในบางสถานการณ์ ความไว้วางใจสะท้อนให้เห็นความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก ความไว้วางใจแสดงถึง ความเสี่ยงบางประการต่อความคาดหวังของสิ่งที่ได้รับและความไว้วางใจแสดงถึง บางระดับของความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์

Reynolds (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นวิธีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์การและเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ แสดงถึง ความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธ์ภาพกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องทำให้มีอยู่อย่างสม่ำเสมอแต่ก็ไม่อาจพูดได้ว่าการสร้างความไว้วางใจจะใช้เวลาานแต่อาจจะใช้เวลาสั้นก็ได้ โดยต้อง

มีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษจะทำให้ความไว้วางใจพัฒนาได้เร็วขึ้นซึ่งเป็นความท้าทายของผู้นำ

2. ความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ความไว้วางใจในองค์กรต่ำก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรสูงจะทำให้บุคลากรทุกคนมีมาตรฐานในการทำงานที่สูง

3. ความไว้วางใจต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพัฒนาทักษะและจิตใจเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสัมพันธภาพความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

Marshall (2000) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความไว้วางใจโดยมองความเป็นธรรมชาติของมนุษย์และกฎแห่งธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งหมายถึงการดำรงชีวิตด้วยความจริง ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่จำเป็นมนุษย์ต้องการการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นความต้องการทางด้านชีววิทยาเมื่อกำเนิดขึ้นมาในโลกความไว้วางใจก็เป็นสิ่งที่จำเป็นทางด้านร่างกาย เนื่องจากเมื่อเกิดขึ้นมาก็จะพบกับความไม่มั่นคง ไม่มีสิ่งปกคลุมร่างกายและได้รับความเสี่ยงซึ่งไม่ได้มีการคำนึงถึงความเปราะบางนี้ แต่ความไว้วางใจจะต้องมีความซื่อสัตย์และให้การดูแล ถ้าสิ่งเหล่านี้ไม่เกิดขึ้นความไว้วางใจก็จะถูกทำลาย เมื่อเจริญเติบโตขึ้นความไว้วางใจไม่สูญหายไป แต่ระดับของความไว้วางใจจะอยู่ในรูปของประสบการณ์และเป็นเหตุการณ์ที่ดำเนินต่อมา โดย Mink et al. (1993) มองว่า ความไว้วางใจเป็นเรื่องทางกายภาพ บุคคลรู้สึกว่าร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่ต้องปลอดภัย เมื่อรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัย บุคคลจะเริ่มเกิดความไม่มั่นคงและวิตกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ความสำคัญของความไว้วางใจประการสุดท้าย คือ การเคารพตนเอง เป็นพื้นฐานที่บุคคลจะต้องปฏิบัติในแต่ละวัน บุคคลจะมีความรู้สึกที่ดีถ้าบุคคลให้ความไว้วางใจและสามารถไว้วางใจผู้อื่น บุคคลที่มีความเคารพตนเองต่อขึ้นอยู่กับการศึกษา ความกลัวและอาจจะมีความต้องการที่ยินยอมผู้อื่นมาก ระดับของการเคารพตนเองจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลของสัมพันธภาพการทำงาน Marshall (2000) นอกจากนี้ ความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากความไว้วางใจเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จของศตวรรษที่ 21 Healey (2007) ส่งผลต่อรายได้และกำไรในทุกระดับขององค์กร Davis Schoorman Mayer & Tan (1995) รวมทั้งความไว้วางใจของ พนักงานส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงานงาน การคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ความตั้งใจที่สนับสนุนและมุ่งมั่นต่อความเปลี่ยนแปลง และการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงผลของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ความผูกพันกับองค์กร การลาออกจากองค์กรและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Dirks & Ferrin (2002) ศึกษาวิจัย ความไว้วางใจ พบว่า ผลของความไว้วางใจส่งผลต่อทัศนคติประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร ความเชื่อในสารสนเทศ และการลาออกที่ลดลง การเป็นพนักงานที่ดีและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นความสำคัญของความไว้วางใจ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า

ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะความไว้วางใจถือเป็นค่านิยมและความเชื่อที่มีต่อกันในทิศทางเดียวกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน มีเจตนาที่ดีต่อกัน ไม่มีวาระซ่อนเร้น สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าประสงค์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันด้วยความสามารถที่มีและเชื่อใจกัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ย่อมส่งผลในทิศทางที่ดีต่อองค์กร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการรักษาความปลอดภัย

ชลิตา ตรีวานิช (2558) ได้ศึกษาเรื่องระบบจัดการความปลอดภัยทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการจัดการการขนส่งสินค้าที่มีผลกระทบต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ผลการศึกษา พบว่า ขั้นตอนในการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกของบริษัท ABC พบกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนตั้งแต่การจัดเตรียมสินค้าก่อนจัดส่ง การขนส่งสินค้า และการบริหารจัดการความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม โดยมีจำนวนการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด เมื่อทำการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงด้านการควบคุมที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้า พบว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ควรได้รับการแก้ไข 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านรถบรรทุก (2) ปัจจัยด้านกระบวนการขนส่งสินค้า และ (3) ปัจจัยด้านสภาพเส้นทางที่ใช้ในการขนส่งสินค้า

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว

เบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาการบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ภูวน อัครนิพนธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยยุคดิจิทัล ซึ่งจากการศึกษา พบว่า แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัลสามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ คือ 1) มิติการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ในประเทศไทย 2) มิติการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย 3) มิติการเปลี่ยนแปลงของนโยบายทางการค้าในประเทศไทย กล่าวคือ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในระดับสากลที่เกิดขึ้นมีผลต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยต้องเร่งดำเนินการในปัจจุบัน คือ การปรับตัวและเปลี่ยนวิธีคิดใหม่เพื่อรองรับการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นและเป็นที่ยอมรับในเชิงธุรกิจ ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยควรมีการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาแทนที่เทคโนโลยีเดิมจนนำไปสู่รูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ โดยผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยต้องรวมกลุ่มและสร้างเครือข่ายระหว่าง ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยบนแนวคิดการแบ่งปันเศรษฐกิจ (Sharing Economy) เพื่อลดต้นทุน

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความรับผิดชอบต่อด้านการบริการ

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัยโดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ากิจการในรอบปีที่ผ่านมา มีการลดต้นทุนการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการกับบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ลดลงร้อยละ 5 – 6 และด้านการลดต้นทุน ส่วนใหญ่มีการขนส่งสินค้าสินค้าภายในเวลาที่กำหนด สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรารุณ พุฒนวล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งท่าเรือระนอง จังหวัดระนอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งท่าเรือระนองจังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญในการพิจารณาของผู้ใช้บริการขนส่งท่าเรือระนองเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของท่าเรือระนองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสำคัญในการพิจารณาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล/พนักงานรองรับ ลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา/อัตราค่าบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตาม

ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเภทธุรกิจ ขนาดและรายได้ของธุรกิจ สถานที่ตั้งของกิจการ ประเภทสินค้าที่ส่งพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความไว้วางใจ

กิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุกของ บริษัท แมกซ์คอร์ ลอจิสติกส์ จำกัด เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการธุรกิจรถบรรทุกสินค้าของบริษัท แมกซ์คอร์ ลอจิสติกส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ บริษัท แมกซ์คอร์ ลอจิสติกส์ จำกัด พบว่า ในภาพรวมทั้ง 5 ปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของสินค้า รองลงมา ด้านช่องทางในการขนส่งสินค้า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ปัจจัย เรียงจากมากไปน้อย อันดับแรก คือ ด้านวิธีการบรรจุ รองลงมาด้านการบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านราคา ตามลำดับ

วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และการตระหนักถึงราคาส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของ บริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านความปลอดภัย ข้อมูลด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อบริการ และข้อมูลความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. การศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale) |
| 5. อาชีพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 6. รายได้ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale) |

3.1.1.2 ข้อมูลด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านนโยบาย และด้านทัศนคติ

3.1.1.3 ข้อมูลด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ

3.1.1.4 ข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ และด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ มีการวัดแบบอันตรภาค Interval Scale โดยมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 มีการวัดแบบอันตรภาค Interval Scale โดยมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความไว้วางใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความไว้วางใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความไว้วางใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความไว้วางใจมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความไว้วางใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับความไว้วางใจ มีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย

1.00 – 1.80

น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ .980

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	9	.904
2. ปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว	9	.963
3. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบการบริการ	9	.961
4. ความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย	5	.960
รวม	32	.980

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ.2564 ถึง 31 เดือนตุลาคม พ.ศ.2564

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดประชากรที่เป็นกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ขององค์กรแห่งหนึ่ง จำนวน 205 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน และ

เพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนส่ง และในสถานการณ์ปัจจุบันยังมีการแพร่ระบาดของโควิด 19 จึงใช้วิธีการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถาม Online Google Form ภายใต้มาตรการของการอนุญาตจากฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจการขนส่งในวันที่ 1 – 31 ตุลาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศชาย	113	56.50
2. อายุระหว่าง 26 – 35 ปี	156	78.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) : ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพโสด	160	80.00
4. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	138	69.00
5. ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติงาน	112	56.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท	89	44.50

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 สถานภาพโสด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย ซึ่งประกอบ ด้านความรู้ ด้านนโยบายด้านทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19

ด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลค่า
1. ด้านความรู้	3.36	.919	มาก
2. ด้านนโยบาย	3.66	.914	มาก
3. ด้านทัศนคติ	4.12	.723	มาก
รวม	3.71	.699	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย ซึ่งด้านความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นด้านความรู้มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านนโยบายมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ด้านทัศนคติ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และผลรวมของด้านความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

ด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลค่า
1. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.02	.809	มาก
2. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	3.98	.797	มาก
3. ด้านความสะดวกในการบริการ	3.90	.805	มาก
รวม	3.97	.743	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ซึ่งการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความสะดวกในการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และผลรวมของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

ด้านความรับผิดชอบการบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลค่า
1. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.99	.837	มาก
2. ด้านความคาดหวังจากการบริการ	4.11	.736	มาก
3. ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ	4.01	.802	มาก
รวม	4.03	.749	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบการบริการ ซึ่งความรับผิดชอบการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ มีระดับความ

คิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านความคาดหวังจากการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.01 และผลรวมของด้านความรับผิดชอบต่อบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง
Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19

ด้านความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลค่า
ด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจ ขนส่ง Logistic	3.95	.784	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจ
ขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)

ด้านความปลอดภัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านความรู้	.136	1.848	.066
2. ด้านนโยบาย	.490	5.821	.000*
3. ด้านทัศนคติ	.033	.486	.628

$R^2 = .365$, F-Value = 37.477, N=200, P-Value .000 $\leq$ 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าปัจจัยของด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 36.5 เรียงลำดับดังนี้
ด้านนโยบาย มีอิทธิพลร้อยละ 49.0 ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วง

วิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านความรู้ และด้านทัศนคติ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าปัจจัยของการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)

ด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	.331	4.884	.000*
2. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	.455	7.699	.000*
3. ด้านความสะดวกในการบริการ	.147	1.983	.049*

$R^2 = .744$, $F\text{-Value} = 189.845$, $N = 200$, $P\text{-Value} .000 \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าปัจจัยของการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 โดยภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 74.4 เรียงลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีอิทธิพลร้อยละ 33.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีอิทธิพลร้อยละ 45.5 และ ด้านความสะดวกในการบริการ มีอิทธิพลร้อยละ 14.7 ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)

ด้านความรับผิดชอบต่อบริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านคุณภาพของการบริการ	.071	1.190	.236
2. ด้านความคาดหวังจากการบริการ	.063	1.265	.207
3. ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ	.811	13.256	.000*

$R^2 = .860$, F-Value = 402.878, N=200, P-Value $.000 \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าปัจจัยของด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 โดยภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 86.0 เรียงลำดับดังนี้ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ มีอิทธิพลร้อยละ 81.1 ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคาดหวังจากการบริการ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 ต่ำ มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วน ที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย ซึ่งด้านความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นด้านความรู้มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านนโยบายมีระดับความคิดเห็นมาก ด้านทัศนคติ มีระดับความคิดเห็นมาก และผลรวมของด้านความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ซึ่งการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านความสะดวกในการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก และผลรวมของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบการบริการ ซึ่งความรับผิดชอบการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านความคาดหวังจากการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก และผลรวมของด้านความรับผิดชอบการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมาก

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 โดยภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 36.5 พบว่า ปัจจัยของด้านความปลอดภัย ด้านนโยบาย ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านความรู้ และด้านทัศนคติ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 สอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ Albanese (1981) กล่าวว่า สภาวะความเสี่ยงที่บุคคลจะได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต หรือทรัพย์สินจะได้รับความเสียหาย ถูกกลดลง และดำรงไว้ในระดับต่ำซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ โดยอาศัยกระบวนการระบุอันตราย (Hazard Identification) และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา ตริยานิช (2558) ได้ศึกษาเรื่องระบบจัดการความปลอดภัยทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก พบว่า ขั้นตอนในการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกของบริษัท ABC พบกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนตั้งแต่การจัดเตรียมสินค้าก่อนจัดส่ง การขนส่งสินค้า และการบริหารจัดการความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการควบคุม โดยมีจำนวนการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 พบว่า โดยภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 74.4 ปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และ ด้านความสะดวกในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ อรจิรา ธรรม (2564) กล่าวว่ากระบวนการโลจิสติกส์เป็นระบบระเบียบสามารถจัดสรรทรัพยากรได้ดีขึ้น รวมถึงเรียบเรียงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญคือการเน้นความรวดเร็วในการตอบสนอง และการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ เน้นไปที่การใช้ทรัพยากรของบริษัทให้มีประโยชน์ต่อลูกค้าโดยไม่ได้นิ่งเฉยถึงต้นทุนเป็นสำคัญ ควรไปให้ความสำคัญกับการส่งสินค้า ณ

ปลายทาง ที่ตัวแทนของบริษัทได้ พบปะกับลูกค้าที่จุดส่งสินค้า และสอดคล้องกับแนวคิดของ Lambert, Stock & Ellran (1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ (Logistics) ว่าเป็นขั้นตอน กระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุน ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความรับผิดชอบการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 โดยภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 86.0 พบว่า ปัจจัยของด้านความรับผิดชอบการบริการ ด้านความรู้สึกลึกซึ้งเชื่อมั่นในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคาดหวังจากการบริการ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler (2003) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยง่าย ค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ หรือร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากการศึกษาผลการวิจัยสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า การรักษาความปลอดภัย การรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ มีความสำคัญต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด-19 เป็นอย่างมาก ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางการป้องกัน บริหารจัดการระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาให้ได้มากที่สุด และส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

5.2.2 ทางหน่วยงานควรมีการจัดอบรมพนักงานในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นว่า การรักษาความปลอดภัย การรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5.2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึก และให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



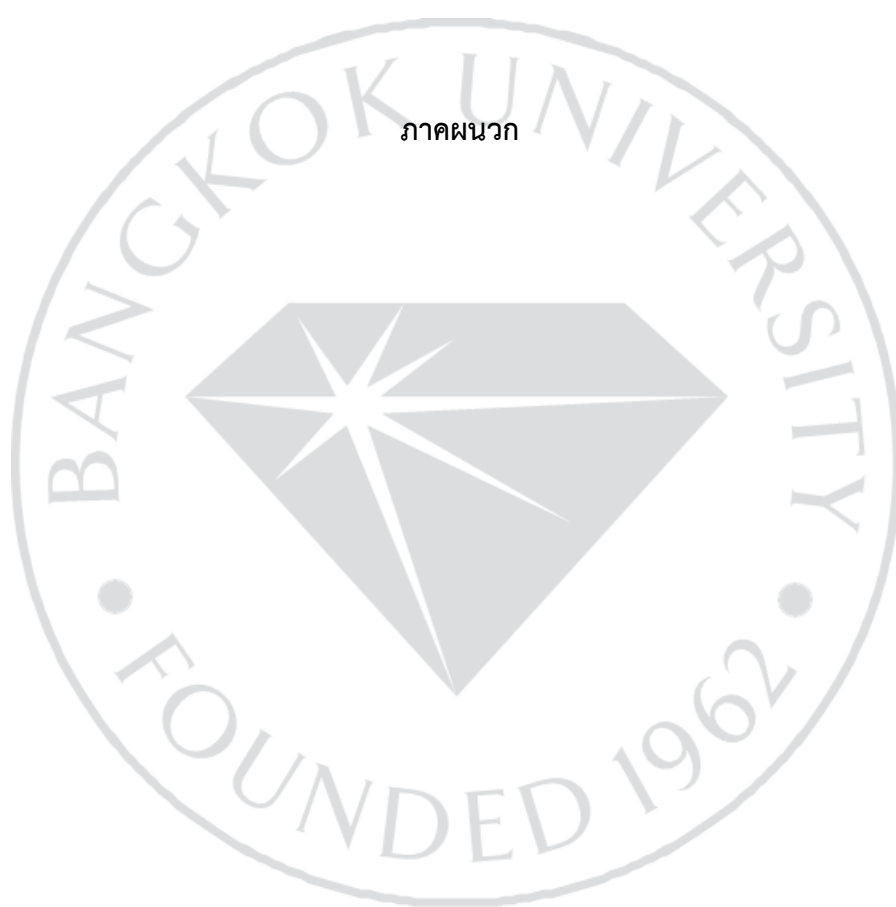
บรรณานุกรม

- กขกร เป้าสุวรรณ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กนกวรรณ โชติจำรัส. (2559). ศึกษาพฤติกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในบริษัท AAA (ประเทศไทย) จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กันตณณ เผือกแก้ว. (2563). ประสิทธิภาพการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการความปลอดภัยของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- คมสันต์ ลี. (2564). ยุคอินทพาล เปลี่ยนจุดอ่อนคู่แข่งเป็นจุดแข็งตัวเอง บทเรียนชีวิต 29 ปี คมสันต์ ลี ปั่น Flash Express เป็นยูนิคอร์นอย่างไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2564, จาก <https://thestandard.co/khomsan-lee-flash-express-29-years-life-lesson/>.
- จัดตรงค์ เพลินหัด. (2563). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 641 – 654.
- ชลิตา ตรียานิช. (2558). ระบบการจัดการความปลอดภัยทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท ABC. งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปนกร ทองคำนุช. (2559). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยว กรณีศึกษาชุมชนในตลาดร้อยปีสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการวิจัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ดนันท์ สุภัทรพันธุ์. (2564). บอร์ดไพรชเมย์ไทยมีมติตั้ง “ดนันท์ สุภัทรพันธุ์” นั่ง กจญ. มีผล 17 พ.ค. นี้. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2564, จาก <https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9640000040057>.

- เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประภากร สุขเจริญ. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าภายในเขตชลบุรีและระยอง กรณีศึกษาบริษัท หทัยจิตร ทรานสปอร์ต จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์. (2563). ระบบสินค้าคงคลัง (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 189.
- ภูวน อัครกรนิญกุล. (2562). การปรับตัวของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ไทยในยุคดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 16 – 30.
- มะนิกา ละมณี. (2563). การพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการขนส่ง. วารสารเทคโนโลยีสุรนารี. ฉบับที่ 14 (2), 50-72.
- วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรารณณ์ หลุมเจริญศักดิ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการขนส่งพัสดุและเอกสารของผู้ขายสินค้าออนไลน์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเสียและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศุภวรรณ รัตนภิรมย์. (2558). พฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัทบีเอเอสเอฟในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาพร โอภาสานนท์. (2563). การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรารุช พุฒนวล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งท่าเรือระนอง จังหวัดระนอง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2564, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803.
- สิริมา เดชภิญญา. (2561). การรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของพนักงานบริษัท ABC. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุพจน์ วิริยะสาธ. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนุพงษ์ วงษ์พจน์. (2559). กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพการบริหารกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซ กรณีศึกษา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรจิรา ธนรัช. (2564). กรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์ในไทยกับการปรับตัวในวิกฤตโควิด. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.
- อังคณา พัฒโท. (2562). พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท MEKKERE (2545) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกสารจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance* (3rd ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Bernhard Simon et al. (2021). *Ruth Bernhard: the eternal body: a collection of fifty nudes*. San Francisco, Calif: Chronicle Books, 1994.
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 611-628.
- Golembiewski, R. T., & McConkie, M. (1975). *The centrality of interpersonal trust in group processes* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Healey, J. (2007). *Radical Trust: How today's Great Leaders Convert People to Learning*. New York: John Wiley&Sons.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. 11th ed.Upper Saddle River, NJ: Prentice –Hall.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), pp. 607-610.

- Lambert, D. M., Stock, J.R., & Ellran, L.M. (1998). *Supply chain and logistics*. Management: McGraw-Hill.
- Logisticscafe, (2020). *ประเภทของการขนส่ง (Transportation)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2564, จาก [http:// www.logisticafe.com](http://www.logisticafe.com).
- Marshall, E. M. (2000). *Building Trust at The Speed Change: The Power of the Relationship Based Corporation*. New York: AMACOM.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.
- Mink, O.G. al et. (1993). *Developing High-Performance People: The Art of. Coaching*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Reynolds, L.J. (1997). *Successful Site-Based Management*. A Practice Guide. California: Corwin Press.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26 (5), 443-448.





แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ 26 – 35 ปี
☐ 36 – 45 ปี ☐ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. การศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่ง

- ☐ ระดับหัวหน้างาน
☐ ระดับพนักงานปฏิบัติงาน
☐ ลูกจ้างชั่วคราว/รายวัน
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้

- ☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001 – 25,000 บาท
☐ 25,001 – 35,000 บาท ☐ 35,001 – 45,000 บาท
☐ มากกว่า 45,001 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ระดับคะแนนความคิดเห็น

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ด้านความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความรู้					
1. ท่านมีความรู้ต่อระบบความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าของธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย					
2. ท่านมีความรู้ทราบถึงกระบวนการการรักษาข้อมูลผู้ใช้บริการของทางธุรกิจขนส่ง					
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขนส่งที่เกี่ยวข้องกับระบบการรักษาความปลอดภัยที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างชัดเจน					
ด้านนโยบาย					
1. ธุรกิจขนส่งของท่านมีนโยบายการชี้แจงถึงกฎระเบียบในการขนส่งสินค้าให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างชัดเจน					
2. ธุรกิจขนส่งของท่านให้ความสำคัญต่อการรับประกันการขนส่งสินค้าของลูกค้า					
3. ธุรกิจขนส่งของท่านมีนโยบายในการรักษาความปลอดภัยของพนักงานของท่านมากเพียงใด					
ด้านทัศนคติ					
1. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจขนส่งมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน					
2. ท่านทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจขนส่งสามารถจัดส่งสินค้าหรือรับมอบสินค้าของท่านได้อย่างปลอดภัยและไม่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของท่าน					

ด้านความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ท่านทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจขนส่งมีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยสูงสุด					

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ระดับคะแนนความคิดเห็น

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ					
1. องค์กรของท่านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีข้อเรียกร้อง					
2. องค์กรของท่านสามารถมีระบบการติดตามสินค้าได้ทุกเวลาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้					
3. องค์กรของท่านสามารถมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกรายทำให้เกิดความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ					
ด้านระยะเวลาการให้บริการ					
1. องค์กรของท่านมีมาตรฐานที่คำนึงถึงการส่งมอบบริการที่รวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะดำเนินธุรกิจเหมือนกัน					

ด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. องค์กรของท่านมีตารางเวลาในการส่งมอบการบริการที่เป็นระบบโดยคำนึงถึงระยะเวลาในความรวดเร็ว					
3. องค์กรของท่านมีการจัดสรรเวลาในเวลางานของพนักงานอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบการทำงานได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขเมื่อมีข้อบ่งชี้หรือข้อบกพร่องในการทำงาน					
ด้านความสะดวกในการบริการ					
1. องค์กรของท่านจัดพื้นที่ที่ได้มาตรฐานเพื่อใช้เป็นการบริการได้อย่างเหมาะสม					
2. องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ มาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด					
3. องค์กรของท่านเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้เข้าถึงการบริการได้ตลอดเวลา					

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ระดับคะแนนความคิดเห็น

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ด้านความรับผิดชอบการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณภาพของการบริการ					
1. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ					

ด้านความรับผิดชอบการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. องค์กรของท่านมีความรับผิดชอบต่อบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง					
3. องค์กรของท่านมีความรับผิดชอบต่อบริการเมื่อเกิดความเสียหาย ตลอดทั้งมีความซื่อสัตย์สุจริตกับผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านความคาดหวังจากการบริการ					
1. องค์กรของท่านมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ					
2. องค์กรของท่านมีการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นกับการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด					
3. องค์กรของท่านสามารถส่งมอบสินค้าหรือรับสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ					
1. องค์กรของท่านมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจถึงหลักการบริการขนส่งได้ง่าย					
2. องค์กรของท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด					
3. องค์กรของท่านมีระบบการรักษาข้อมูลผู้ใช้บริการไม่ให้เปิดเผยไปสู่ภายนอกก่อนได้รับอนุญาต					

ตอนที่ 5 ข้อมูลความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ระดับคะแนนความไว้วางใจ

(5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

ความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย	ระดับความไว้วางใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. องค์กรของท่านให้ความไว้วางใจว่าเมื่อใช้บริการขนส่งสินค้ามีความปลอดภัย มีการรับประกันการชำรุด เสียหาย					
2. องค์กรของท่านมีความน่าเชื่อถือ และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ					
3. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการขนส่ง องค์กรของท่าน แสดงถึงความสามารถต่อความรับผิดชอบในเหตุการณ์และความเสียหายให้แก่ผู้ให้บริการได้					
4. องค์กรของท่านเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
5. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานมาอย่างยาวนาน ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ					

*****ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

ปรัชฐา กวางคีรี

อีเมล

Prattha.kwan@bumail.net

Prattha.k56@rsu.ac.th

ประวัติการศึกษา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ปี 2562

