



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว และด้านการรักษา
 ความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย
 ในช่วงวิกฤติโควิด 19

A Study of Maintenance Security, Timeliness and Speed, and Service Maintenance
 Responsibilities Affecting Trust of Thai Logistics Business Group
 During the Covid-19 Pandemic

ปรัชญา กวางศิริ¹

Prattha.kwan@bumail.net

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ²

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนิดา ตันศิริ³

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

³คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
 ของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 2) ปัจจัยด้านการรักษาเวลาและความรวดเร็วที่ส่งผล
 ต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 และ 3) ปัจจัยด้านการรักษาความ
 รับผิดชอบการบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 กลุ่ม
 ตัวอย่างคือ พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง จำนวน 200 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้
 ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยของด้านความปลอดภัย
 ในเรื่องของนโยบาย ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ในเรื่องของการ
 ตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ และความสะดวกในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของ
 กลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัย
 ของด้านความรับผิดชอบการบริการ ในเรื่องของการรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของ
 กลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ด้านการรักษาความปลอดภัย, ด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว, ด้านการรักษาความ
 รับผิดชอบการบริการ, ความไว้วางใจ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study maintenance security factor affecting trust of Thai Logistics Business Group during the Covid-19 pandemic, 2) to study timeliness factor affecting trust of Thai Logistics Business Group during the Covid-19 pandemic, and 3) to study service maintenance factor affecting trust of Thai Logistics Business Group during the Covid-19 pandemic. The samples were 200 employees from Thai Logistics Business Group by using the purpose sampling technique and collect data by questionnaire. The descriptive statistics was percentage, mean and standard deviation as well as the inferential statistics was multiple regression analysis. The result of the study revealed that 1) the safety factor in terms of policy had a statistically significant effect on trust of the Thai logistic transport business group during the Covid-19 pandemic at 0.05 level, 2) the timeliness and speed factor in terms of treatment duration and speed service provider response service time and the convenience of service had a statistically significant effect on trust of the Thai logistic transport business group during the Covid-19 pandemic at 0.05 level, and 3) service maintenance responsibilities factor in terms of service responsibility the feeling of confidence in the service had a statistically significant effect on trust of the Thai logistic transport business group during the Covid-19 pandemic at 0.05 level

Keywords: Maintenance Security, Timeliness and Speed, Timeliness and Speed, Trust

บทนำ

ธุรกิจขนส่ง Logistic ถือเป็นอุตสาหกรรมขนส่ง และโลจิสติกส์ ได้บทบาทความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ 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 และข้ามประเทศมีความเสี่ยงต่อการติดต่อโรคระบาดได้อย่าง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ภัยตายเหตุนี้จึงเกิดความไม่ไว้วางใจด้านการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน 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) ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง ในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ทำให้การเคลื่อนไหวของต้นทุนโลจิสติกส์มีความผันผวนค่อนข้างมาก โดยเศรษฐกิจในประเทศมีอัตราเติบโตที่ลดลงมากกว่าต้นทุนโลจิสติกส์ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากภาคการท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างรุนแรง อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการขนส่งแบบ Door-to-Door และ Last-mile Delivery เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ธุรกิจ 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 ไม่ว่าจะทั้งในประเทศหรือระหว่างประเทศก็ตาม เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกเป็นรูปแบบการขนส่งภายในประเทศที่นิยมมากที่สุด การขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้ดีกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่นๆ แต่สิ่งที่จะส่งผลเพื่อให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์หรือธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้าอยู่รอดได้นั้น คือ ปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบ คือ เส้นทาง รถยนต์ อุปกรณ์ สถานี และยังมีองค์ประกอบอื่นๆที่ต้องพิจารณาอีก เช่น ผู้ประกอบการ กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ อีกด้วย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวทางการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาด้าน การรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อ ความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่ม ธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

ขอบเขตการวิจัย

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านความปลอดภัย ข้อมูลด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และข้อมูลด้านการบริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วง วิกฤติโควิด 19 ของพนักงานขนส่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งได้กำหนดขนาดประชากรที่เป็น กลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ขององค์กรแห่งหนึ่งจำนวน 205 คน (ที่มาของประชากร) ตรงกับขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 134 คน และเพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน ซึ่งเป็น พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนส่ง และในสถานการณ์ปัจจุบันยังมีการแพร่ระบาดของโควิด 19 จึงใช้วิธีการ สืบสวนด้วยการแจกแบบสอบถาม Online Google Form ภายใต้มาตรการของการอนุญาตจากฝ่ายบริหาร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจการขนส่ง ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 – 31 ตุลาคม พ.ศ.2564

3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 3.1.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านนโยบาย และด้านทัศนคติ
- 3.1.2 ปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็วประกอบด้วย ด้านการ ตอบสนองต่อลูกค้า ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ
- 3.1.3 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ประกอบด้วยด้านคุณภาพของการ บริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ และด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ



3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ด้านความไว้วางใจต่อธุรกิจการขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ปัจจัยด้านความรับผิดชอบการบริการ และความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ข้อมูลด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านนโยบาย และด้านทัศนคติ
3. ข้อมูลด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ
4. ข้อมูลด้านความรับผิดชอบการบริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ และด้านความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ
5. ข้อมูลความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

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

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ .980



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ตารางที่ 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

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤตโควิด 19 มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤตโควิด 19
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้
 - 2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
 - 2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)
 - 2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ผลการวิจัย

พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 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 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

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

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ซึ่งการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความสะดวกในการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และผลรวมของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบการบริการ ซึ่งความรับผิดชอบการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านความคาดหวังจากการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผลรวมของด้านความรับผิดชอบการบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95

สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 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

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



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าปัจจัยของด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 เรียงลำดับดังนี้ ด้านนโยบาย มีอิทธิพลร้อยละ 49.0 ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านความรู้ และด้านทัศนคติ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว 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 3 พบว่าค่าปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 เรียงลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีอิทธิพลร้อยละ 33.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีอิทธิพลร้อยละ 45.5 และ ด้านความสะดวกในการบริการ มีอิทธิพลร้อยละ 14.7 ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าปัจจัยของด้านความรับผิดชอบการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวังจากการบริการ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 (Multiple Regression Analysis)

ด้านความรับผิดชอบการบริการ	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*

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

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าปัจจัยของด้านความรับผิดชอบการบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 เรียงลำดับดังนี้ ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นในการบริการ มีอิทธิพล



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ร้อยละ 81.1 ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคาดหวังจากการบริการ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว และปัจจัยด้านความรับผิดชอบการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ Albanese (1981) กล่าวว่า สภาวะความเสี่ยงที่บุคคลจะได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต หรือ ทรัพย์สินจะได้รับความเสียหาย ถูกกลดลง และดำรงไว้ในระดับต่ำซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับได้ โดยอาศัยกระบวนการระบุอันตราย และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Lambert, Stock & Ellran (1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ ว่าเป็นขั้นตอนกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุน ประสิทธิภาพในการขนส่ง การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด และสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Kotler (2003) กล่าวว่า การให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณ การให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเองการให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ หรือร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา ตรียานิช (2558) ได้ศึกษาเรื่องระบบจัดการความปลอดภัยทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก พบว่า กิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนตั้งแต่การจัดเตรียมสินค้าก่อนจัดส่ง การขนส่งสินค้า และการบริหารจัดการความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก เกิดจากปัจจัยด้านการควบคุม โดยมีจำนวนการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคา และลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95 และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบกกรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาผลการวิจัยสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า การรักษาความปลอดภัย การรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ มีความสำคัญต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด-19 เป็นอย่างมาก ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางการป้องกัน บริหารจัดการระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาให้ได้มากที่สุด และส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น
2. ทางหน่วยงานควรมีการจัดอบรมพนักงานในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นว่า การรักษาความปลอดภัย การรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ บริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ชลิตา ตรียานิช. (2558). ระบบการจัดการความปลอดภัยทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกกรณีศึกษา บริษัท ABC. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็ม แอล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สถาพร โอภาสานนท์. (2563). การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2564, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803

Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance (3rd ed.)*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

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.