

## การจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต

### ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019

#### Goods Delivery of freight forwarders in Mueang District Area, Phuket, during Coronavirus Disease 2019 Epidemic Situation

ฤทธิษา ผิวเหลือง, ศิวะภัทร หนูรัตน์, พัลลภา ศรีไพโรจน์กุล และพัทธนันท์ เฟื่องดำ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. พฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งในช่วง Covid-19 3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทขนส่งที่จัดส่งสินค้าในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานขนส่งสินค้าทุกคน สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือทุกครั้งที่จับพัสดุและมีระยะห่างในการจัดส่งสินค้า โดยมีการจัดส่งสินค้าในวันจันทร์ – ศุกร์ โดยตัดรอบการจัดส่งสินค้าเวลา 16.00 น.ของทุกวัน และใช้มอเตอร์ไซค์ในการจัดส่งสินค้า มีการจัดส่งสินค้า เฉลี่ย 10-15 ครั้ง / วัน จะทำการจัดส่งในเขตพื้นที่ ตำบลตลาดเหนือมากที่สุด โดยมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี และเมื่อออกจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่จะมีพนักงานขนส่งไปเพียง 1 คน โดยปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดส่ง และ ด้านการให้บริการ โดยคุณภาพในการจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านอภัยภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความปลอดภัย

**คำสำคัญ:** พนักงานขนส่งสินค้า , จังหวัดภูเก็ต

#### Abstract

The objectives of this research were to study 1) shipping behaviors of freight forwarders of transport companies in Muang District, Phuket, 2) problems and obstacles in delivering goods of freight forwarders of transport companies during Coronavirus Disease 2019 Epidemic Situation, and 3) quality of service of freight forwarders of a transport company. The samples selected randomly consisted of 400 freight forwarders of a transport company delivering goods in Muang District, Phuket. The questionnaire was used as a research tool. The data obtained was analyzed by using descriptive statistics.

The results showed that all freight forwarders wore masks, washed their hands every time after carrying parcels, and kept a distance during delivery. They delivered goods on Monday – Friday with delivery cut off at 4 pm every day and using a motorcycle to deliver goods. There was an average of 10-15 delivery times per day. Talat Nuea Sub-district was the area that freight forwarders often delivery goods. The freight forwarders had work experiences lower than 1 year. Mostly, there was only one freight forwarder delivering goods each time. The overall problems and obstacles in the delivery goods of the freight forwarders was at a moderate level. When considering each item, the environment was the biggest problem and obstacle in the delivery goods, followed by the delivery and the service. In addition, the overall of quality of goods delivery of the freight forwarding company was at a very high level. When considering each item, it was the quality of service in courtesy was at the highest level, followed by honesty and safety respectively.

**Keywords:** goods delivery, freight forwarder, Phuket province

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เนื่องจากเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นไล่เลี่ยกันทั่วโลก บริษัทที่ปรึกษาชั้นนำ McKinsey & Company ผลักดัน COVID-19 กับธุรกิจเทรนด์ใหม่การขนส่งภายใต้ Next Normal (เสาวณี จันทะพงษ์, 2563) ซึ่งว่าจากการศึกษามูลค่าของบริษัททั่วโลก 3,000 บริษัท พบว่าธุรกิจเกือบทุกสาขาได้รับผลกระทบจากวิกฤตครั้งนี้มากน้อยแตกต่างกันไป โดยเฉพาะกับการจัดส่งสินค้า ไม่ว่าจะภายในประเทศ หรือต่างประเทศ การดำรงชีวิตของผู้คนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทุกคนต้องใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านอันเป็นผลมาจากมาตรการ จำกัดช่วงเวลาการออกนอกบ้านของภาครัฐ ไปจนถึงการ Work from Home ที่ให้ พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่จากที่พักอาศัย ตามแนวปฏิบัติที่หลายประเทศทั่วโลก กำลังดำเนินการเพื่อป้องกันการติดและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) คนจำนวนมากต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานโดยมีคำสั่งจากภาครัฐให้ทุกองค์กรทำงานในรูปแบบ Work from Home เพื่อหลีกเลี่ยงการระบาดของโรค แต่การอุปโภคบริโภคยังเป็นสิ่งจำเป็น หลายคนจึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยหันมาใช้ธุรกิจบริการดิจิทัลมากขึ้น การซื้อผ่านแอปพลิเคชันทำได้ง่ายและรวดเร็ว โดยการขนส่งปฏิเสธไม่ได้ว่าการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้สร้างความเสียหายไปยังหลายภาคส่วนในวงกว้าง ทั้งด้านสาธารณสุข สังคม และเศรษฐกิจใน ด้านธุรกิจ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของสินค้า

ความท้าทายของการจัดการขนส่งสินค้าในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (สถาพร โอภาสานนท์ , 2520) คือ การที่ไม่สามารถคาดการณ์ทิศทางของสถานการณ์ได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่แน่นอนของอุปสงค์ที่มีความอ่อนไหวสูงต่อ กระแสข่าวและ ความรู้สึกของผู้คนที่มีการเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างรวดเร็ว

ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าในแต่ละชั้นของห่วงโซ่อุปทาน ภาวะของ ธุรกิจจึงเคลื่อนไหวในทิศทางเดียวกับปริมาณสินค้าซึ่งเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และเมื่อไม่นานมานี้ ประเทศไทยทำการเปิดการค้าเสรี

ในภูมิภาคอาเซียน ส่งผลต่อรายได้ของประเทศ เนื่องจากการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศในปัจจุบันแนวโน้มทางการแข่งขันในตลาดโลกทวีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับประเทศต่าง ๆ ในอาเซียนมีการปรับตัวสำหรับการเปิดการค้าเสรีอย่างเต็มรูปแบบในปีที่ผ่านมา ซึ่งจะทำให้การค้าขาย การลงทุน การขนส่ง และการเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น ส่งผลให้รัฐบาลไทยในปัจจุบันให้ความสำคัญ กับระบบขนส่งสินค้ามากขึ้น เพราะประเทศไทยพึ่งพิงการส่งออกเป็นหลัก โดยเฉพาะการส่งออกสินค้าไปยัง ภูมิภาคอาเซียน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) อีกทั้งธุรกิจบริการขนส่งสินค้าที่มีบทบาทสูงต่อภาคขนส่งรวมของประเทศ คือ การขนส่งสินค้าทางถนน โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าภายในประเทศและตามพื้นที่ชายแดน โดยประเทศไทยได้ประกาศกำหนดพื้นที่ตามหลักเกณฑ์และจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่ชายแดนที่มีศักยภาพและ เหมาะสมพัฒนาเป็นธุรกิจการจัดส่งสินค้าในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการประกอบธุรกิจ และองค์กรที่มีการส่งสินค้าให้กับลูกค้า และทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้สินค้าทันทีเมื่อเกิดความต้องการ ในการจัดส่ง-ขนส่ง นอกจากระบบในการจัดส่งที่ดีแล้ว พนักงานต้องรักษาผลิตภัณฑ์สินค้าให้สมบูรณ์ สินค้าปลอดภัย ไม่เสียหาย และสูญหาย นอกจากนั้นการที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจในตัวพนักงานและองค์กร พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการจัดส่งสินค้าให้กับผู้บริโภค ดังนั้นพฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ในลักษณะนี้จึงต้องเป็นแบบที่เน้นความรวดเร็วในการตอบสนองควบคู่ไปกับการสร้างความ ปลอดภัยด้านสาธารณสุข มากกว่าการเพิ่มความหลากหลายของสินค้า (Product Variety) เนื่องจากการจัดการขนส่งที่เน้นความรวดเร็วอย่างเดียว แต่ไม่สามารถ สร้างความมั่นใจแก่ผู้บริโภคด้านความปลอดภัยจากเชื้อโรค จะไม่สามารถแข่งขันทาง ธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤตเช่นนี้ได้

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งในช่วง Covid-19
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่ง

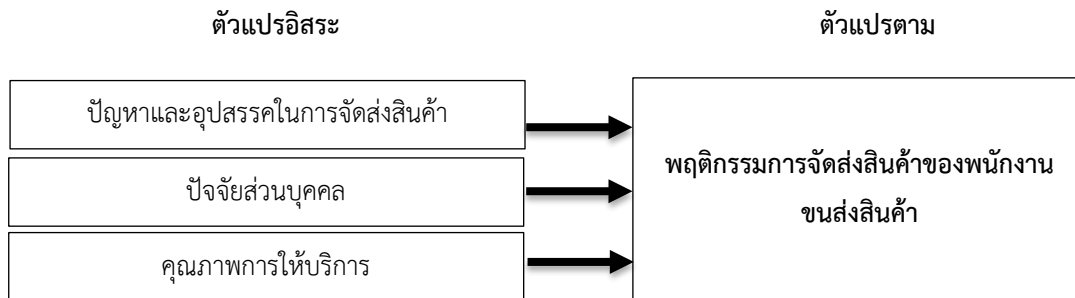
#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านโดยได้สรุป การใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตใช้แนวคิดและทฤษฎีของ จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2543) , อภิปรัชญา สกุล (2546) โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - พฤติกรรมการจัดส่งสินค้า มีทั้งหมด 9 ข้อ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งในช่วง Covid-19 ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2543), Lambert, Stock & Ellran (1998) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วย
  - ด้านสินค้าและบริการ มีทั้งหมด 3 ข้อ
  - ด้านการให้บริการ มีทั้งหมด 3 ข้อ
  - ด้านการจัดส่ง มีทั้งหมด 3 ข้อ
  - ด้านสภาพแวดล้อม มีทั้งหมด 3 ข้อ

3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่ง ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ ธราภรณ์ เสือสุรีย์ (2558), ธีร กิตินวรัตน์ ณ อยุธยา (2552), สุพจน์ วิริยะสาธร (2554) โดยมีข้อความทั้งหมด 3 ข้อ ประกอบด้วย

- ด้านความซื่อสัตย์ มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านความมีอัธยาศัย มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านความปลอดภัย มีทั้งหมด 3 ข้อ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรในการวิจัย

ประกอบด้วยพนักงานบริษัทขนส่งที่จัดส่งสินค้าในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต จำนวน 2,930 คน (สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต, 2564)

#### ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทนจำนวนประชากรในการวิจัย

$e$  แทนความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างปกติกำหนดเท่ากับร้อยละ 5

$$n = \frac{12,260}{1+12,260(0.05)^2}$$

ซึ่งสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 387 คน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างแบบสอบถามขึ้นเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลเป็น 400 คน โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ ตามจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัทและเลือกสุ่มไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)



### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากแบบสอบถามในทางสังคมศาสตร์และนำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### การตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้านคือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้มีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวน ภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายเหมาะสมและสมบูรณ์

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ว่าค่าความในแบบสอบถามควรมี ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป (Cortina, 1993; Schmitt, 2007) โดยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล (Interpretation) โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ

มีเกณฑ์กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม Likert Scale ดังนี้ (Cooper and Schindler, 2006)

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงถึง ระดับน้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย การจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 สรุปผลได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งใน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่าพนักงานขนส่งสินค้าทุกคน สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือทุกครั้งที่จับพัสดุและมีระยะห่างในการส่งสินค้า ส่วนใหญ่มีการจัดส่งสินค้าในวันจันทร์ – ศุกร์ (ร้อยละ 66.8) โดยตัดรอบการจัดส่งสินค้าเวลา 16.00 น. ของทุกวัน (ร้อยละ 39.8) และใช้มอเตอร์ไซค์ในการจัดส่งสินค้า (ร้อยละ 93.5) มีการจัดส่งสินค้า เฉลี่ย 10-15 ครั้ง / วัน



(ร้อยละ 71.00) จะทำการจัดส่งในเขตพื้นที่ ตำบลตลาดเหนือมากที่สุด (ร้อยละ 22.0) โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 64.8) และเมื่อออกจัดส่งสินค้าส่วนใหญ่จะมีพนักงานขนส่งไปเพียง 1 คน (ร้อยละ 81.5)

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งในช่วง Covid-19

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุดโดยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) รองลงมาคือ ด้านการจัดส่ง และ ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) และ (ค่าเฉลี่ย 1.83) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้า ด้านสินค้าและบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้านำไม่ได้รับสินค้าอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.99) รองลงมาคือ สินค้าชำรุดเสียหายอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.55) และขนาดของสินค้าใหญ่เกินไป อยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.45) ตามลำดับ

- ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้า ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดส่งมีบุคลากรไม่เพียงพอโดยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.94) รองลงมาคือ มีความรู้ด้านสินค้าไม่เพียงพออยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.83) และ เกิดมีปัญหาส่วนตัวระหว่างการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.73) ตามลำดับ

- ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้า ด้านการจัดส่ง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานจัดส่งสินค้าถูกต้องตามสถานที่โดยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือไม่มีความชำนาญด้านเส้นทางอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.66) และ จัดส่งสินค้าล่าช้ากว่ากำหนดอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.52) ตามลำดับ

- ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้า ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจราจรติดขัดโดยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ไม่มีอินเทอร์เน็ตในพื้นที่จัดส่งอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.21) และเกิดอุบัติเหตุระหว่างจัดส่งสินค้า อยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.63) ตามลำดับ

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่าคุณภาพในการจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการด้านอภัยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือด้านความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.43) ตามลำดับ โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

- คุณภาพการให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการ ในการบรรจุหีบห่อสินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ พัสตุมีความชำรุดเสียหาย และ การลักทรัพย์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.43) และ (ค่าเฉลี่ย 1.23) ตามลำดับ



- คุณภาพการให้บริการ ด้านอัยาศัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการด้วยความเต็มใจและมีมารยาท , การได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภค และ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52)
- คุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระบบ Safety อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือการรักษาฐานข้อมูลลูกค้า และสามารถตรวจสอบสินค้าได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

### สรุปและอภิปราย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “พฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพในการจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ถ้าบริษัทมีคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการ หรือเกินความคาดหมายของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนวา เนตยพันธ์ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โคโซน่าเพรท ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พนักงานมีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสาร เช่น ใบขนส่งสินค้า ใบ BL ใบขนส่งสินค้าความน่าเชื่อถือของบริษัทเป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในธุรกิจนี้เอกสารต่างๆ ที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาดพนักงานมีความรู้ความสามารถ สามารถอธิบายและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี บริษัทขนส่งเลือกใช้พาหนะขนส่งที่เหมาะสมกับเส้นทาง และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 รายการ ประกอบด้วย พนักงานสามารถตอบคำถามได้ทันทีเมื่อมีข้อซักถาม พนักงานมีการแจ้งหรือรายงานท่านตลอดระหว่างการให้บริการพนักงานรับทราบถึงความต้องการลูกค้าและให้บริการตรงตามลูกค้าต้องการ มีการกระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ทิศทางเดียวกัน คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

2. จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ด้านอัยาศัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ความมีอัยาศัยไม่ตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ เมทินี สุขสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษา เปรียบเทียบการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กับ บริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุด้านความมั่นใจได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการขนส่งของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐาน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีเช่น นี้ เสียง รอยยิ้ม เป็นมิตรกับลูกค้า

3. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพในการจัดส่งสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การป้องกันสินค้าเพื่อไม่ให้เกิดการชำรุด เช่น มีอุปกรณ์ยึด รััด ห่อหุ้มสินค้า และมีการติดชื่อผู้รับสินค้า จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ เพราะผู้ใช้บริการ มักคำนึงถึงในเรื่องความปลอดภัยของสินค้าเป็นอันดับแรกๆ ซึ่งสอดคล้องกับ จริยา ประจักษ์ สุข (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้า : กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส.พี. สุภาภรณ์ ขนส่ง ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามียกระดับความสำคัญมาก (เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย) ได้แก่ ด้านบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านราคา ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามียกระดับความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านการแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า ถ้าผู้บริโภคได้รับบริการในขั้นตอนการฝากส่งพัสดุที่มีความสะดวกสบายมากขึ้น ผู้รับได้รับพัสดุในเวลาที่กำหนด มีบริการที่เหมาะสมกับพัสดุที่ต้องการส่ง พัสดุถึงมือผู้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่เกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด พัสดุที่ส่งถึงมือผู้รับอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย ก็จะทำให้เกิดการแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการมากขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ก่อนที่จะมีการจัดการขนส่งที่ต้นนั้น ย่อมมีปัญหาและอุปสรรคในการขนส่งอย่างแน่นอน ผู้บริหารจัดการขนส่งควรติดตามตรวจสอบมาตรฐานการขนส่งอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อมุ่งลดปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขนส่งสินค้าอย่างสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ สุขุมมา ประเทพ (2559) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัสดุขนส่ง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานบริษัทสิงห์ท่าเรือพัสดุขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ทำงานด้านหน้าทีในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยบริษัทควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1) จัดการวางแผนระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) จัดแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของพนักงานในปริมาณที่เหมาะสม 3) จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม 4) จัดให้มีการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน 5) จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า 6) จ่ายค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลา เพื่อจูงใจในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

5. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการให้บริการ ในการบรรจุหีบห่อสินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บริษัทขนส่งมีหน้าที่จัดส่งสินค้าของลูกค้าให้ถึงปลายทางอย่างเรียบร้อยและปลอดภัยที่สุด การแพ็กสินค้าให้อยู่ในกล่องที่สมบูรณ์เรียบร้อย จะช่วยให้การจัดส่งเป็นไปอย่างราบรื่น และไม่ทำให้สินค้าเสียหายหรือเสียหายน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ กตัญญูลี ตันแซมรัตน์ (2561) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ด้านสินค้าและบริการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการกลับมาใช้บริการเคอรี่เอ็กซ์เพรสในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า เมื่อเคอรี่เอ็กซ์เพรสมีมาตรฐานในขั้นตอนการฝากส่งพัสดุที่มีความสะดวกสบาย ผู้รับได้รับพัสดุในเวลาที่กำหนด มีบริการที่เหมาะสมกับพัสดุที่ต้องการส่งของท่าน พัสดุถึงมือผู้รับได้ถูกต้องตรงตามเจ้าหน้าที่ พัสดุที่ส่งถึงมือผู้รับอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย หรือสูญหายสูงขึ้น จะทำให้ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลับมาใช้บริการเคอรี่เอ็กซ์เพรสเพิ่มขึ้น



### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา “พฤติกรรมการจัดส่งสินค้าของพนักงานขนส่งสินค้าในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในช่วงแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019” ผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. บริษัทและผู้ประกอบการควรนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานโดยอาศัยแนวทางจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดส่งสินค้า เช่น จัดอบรมพนักงานในเรื่องการสร้างเสริมบุคลิกภาพภายในและภายนอก รวมถึงมารยาททางสังคมและธรรมเนียมปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับตนเองและองค์กร

2. บริษัทและผู้ประกอบการควรจะมีการซ่อมบำรุงรักษารถ บริษัทต้องมั่นใจว่ารถของบริษัททั้งหมดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยและต้องได้รับการตรวจสอบและบำรุงรักษาเป็นประจำโดยถือเป็นส่วนหนึ่งในแผนงาน การซ่อมบำรุงตามที่กำหนดไว้

3. บริษัทและผู้ประกอบการควรจะทำการตลาดโดยอาศัยแนวทางจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานจัดส่งสินค้ากับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กำหนดผู้ดูแลฐานข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล และจัดเตรียมระบบองค์กรที่จำเป็นต่อการจัดการข้อมูลดังกล่าว โดยเฉพาะ พร้อมทั้งแจ้งนโยบายนี้ให้แก่กรรมการและพนักงานทราบโดยทั่วกัน

4. บริษัทและผู้ประกอบการควรที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อการสื่อสารกับลูกค้า เมื่อเกิดปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้าในขณะนำส่งพัสดุ ทำให้มีการส่งพัสดุล่าช้ากว่าปกติ ควรมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยทันที

5. บริษัทและผู้ประกอบการควรจัดพนักงานนำส่งพัสดุที่มีความคุ้นชินกับเส้นทางในพื้นที่ เพื่อสะดวกแก่การนำส่งพัสดุให้ถึงมือลูกค้าและประหยัดเวลา พร้อมทั้งการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทาง ทางลัด ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาตามแนวทางต่อไปนี้

1. ควรที่จะมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของอำเภออื่นด้วย

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ของการตลาดและการจัดการธุรกิจขนส่งสินค้าที่นำมาใช้ร่วมได้ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นและเป็นประโยชน์แก่บริษัทขนส่งเพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรอีกด้วย

3. ควรใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพพร้อมกับการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษากระบวนการจัดการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ร่วมด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบริษัทขนส่งมากยิ่งขึ้น

5. ควรศึกษาเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความภักดีของผู้บริโภค ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค เป็นต้น เพราะในปัจจุบันบริษัทขนส่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์แก่บริษัทขนส่งอีกด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- กัตถุชลี ตันแซมรัตน์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการเคอร์รี่เอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศ และต่างประเทศ*. สืบค้น 29 มกราคม 2565. <https://api.dtn.go.th/files/v3/5d777d5eef414061d86fc30e/download>
- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). *ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของ* (สารนิพนธ์). นครปฐม: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). *โลจิสติกส์และการซัพพลายเชน* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันพานิชย์นารีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. (2543). *ความหมายของการขนส่งและความสำคัญของการขนส่ง* (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธราภรณ์ เสือสุรีย์. (2558). *ปัจจัยที่อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาว. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธันวา เนตยพันธ์. (2561). *คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าบริษัท โคโซน่าเฟรท ไทยแลนด์ จำกัด*. วารสารวิจัยราไพพรรณี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 13(3), 53-58.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมทินี สุขสวัสดิ์. (2559). *เปรียบเทียบการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัทไปรษณีย์ไทย. บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กับบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี* (รายงานผลการวิจัย) : นนทบุรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สถาพร โอภาสานนท์. (2520). *ความท้าทายของการจัดการขนส่งสินค้าในช่วงการแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การค้นคว้าอิสระ*. กรุงเทพฯ : มหาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต. (2563). *ข้อมูลสถิติแรงงานในประเทศ*. สืบค้น 29 สิงหาคม 2565. จาก [https://www.doe.go.th/prd/phuket/statistic/param/site/114/cat/93/sub/0/pull/category/view/list-label?fbclid=IwAR3YM9KJi\\_ySSzCAipl2zjw7nqz5A5CXZObe2j15xBEVXk1eAMo7fFgyjEo](https://www.doe.go.th/prd/phuket/statistic/param/site/114/cat/93/sub/0/pull/category/view/list-label?fbclid=IwAR3YM9KJi_ySSzCAipl2zjw7nqz5A5CXZObe2j15xBEVXk1eAMo7fFgyjEo)
- สุขุมมา ประเทพ. (2559). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง*. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(2), 1094-1101.
- สุพจน์ วิริยะสาธ. (2554). *คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต* (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เสาวณี จันทะพงษ์. (2563). *ผลวิกฤติ COVID-19 ธุรกิจทรนดใหม่ภายใต้ Next Normal*. สืบค้น 29 มกราคม 2565. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/876098>

- Cortina, J.M. (1993). *What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal of Applied Psychology.* 78: 98-104.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Business research methods* (9th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Lambert, Stock, & Ellran. (1998). *Supply chain and logistics.* Management: McGraw-Hill.
- Schmitt, N. (1996). *Uses and abuses of coefficient alpha.* Psychological Assessment. 8:350-353.
- Taro Yamane, (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* New York. Harper and Row Publications.