

## การศึกษาปัญหาและสาเหตุของการขนส่งพัสดุล่าช้าอันเนื่องมาจากสถานการณ์

### การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19

นางสาวเบญจมาศ ศิริชายชาติ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วินิจ ศิริจิตร

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาและสาเหตุของการขนส่งพัสดุล่าช้าอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19” ได้มุ่งทำการศึกษาผลกระทบต่างๆ ที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยทำการศึกษาจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต วารสาร และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในด้านการขนส่งที่ล่าช้า 2. การเปรียบเทียบผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในแต่ละบริษัท ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์และหาสาเหตุของปัญหาพบว่าบริษัทการขนส่งพัสดุได้รับผลกระทบหลักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งหมด ปัญหาที่พบส่วนใหญ่มักเป็นปัญหาเดียวกัน คือ การขนส่งพัสดุล่าช้าเป็นหลัก พนักงานติดเชื้อโควิด ตลอดจนการหยุดบริการชั่วคราวทำให้ไม่สามารถนำจ่ายสินค้าได้ในบางพื้นที่

จากการศึกษาพบว่า การขนส่งในประเทศภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้บริษัทขนส่งหลายบริษัทได้รับผลกระทบกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการขนส่งที่ล่าช้าและไม่สามารถนำพัสดุจัดส่งได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากศูนย์กระจายพัสดุลำช้านั้นหยุดให้บริการชั่วคราว ซึ่งภายหลังการเกิดผลกระทบดังกล่าว บริษัทได้ปรับตัวและหาแนวทางป้องกันปัญหา ตลอดจนการปฏิบัติงานตามการประกาศมาตรการการป้องกันของภาครัฐ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ปริมาณผู้ติดเชื้อภายในบริษัทจึงลดลง

#### บททวนวรรณกรรม

##### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง

การขนส่ง (Transportation) ความหมายโดยรวมหมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ ในบริบทของหลักสูตรการจัดการการขนส่งนี้จะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ (สมชาย ปฐมศิริ, 2552)

## เป้าหมายของการจัดการการขนส่ง

การจัดการการขนส่งมีเป้าหมายหลักหลายประการ เช่น

1. เพื่อช่วยลดต้นทุนถือเป็นเป้าหมายขอดนิมของการจัดการด้านโลจิสติกส์
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า
4. เพื่อลดระยะเวลา
5. เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม
- 6) เพื่อเพิ่มกำไร
- 7) เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน

### แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

งานวิจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มขึ้นเมื่อต้นทศวรรษ 1960 และต่อมาในปี 1980 การศึกษาเรื่องความพึงพอใจได้เริ่มมีความสำคัญและมีการศึกษามากขึ้น โดย Oliver (1981) กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นข้อสรุปทางจิตวิทยาที่เกิดจากอารมณ์ที่มีต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการบริโภค ส่วน Crompton and MacKay (1989) เห็นว่าความพึงพอใจ เป็นผลลัพธ์ทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้รับ ต่อมา Oliver (1997, pp.294-392) ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจว่า คุณภาพเกิดจากการรับรู้ถึงความเป็นเลิศขององค์ประกอบต่างๆ โดยใช้หลักเหตุผลในการพิจารณา ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าตัดสินโดยภาพรวมโดยใช้อารมณ์และความต้องการของตนเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจ Cronin and Taylor (1992, pp.55-68) ได้นำเสนอว่าผู้จัดการควรให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า มากกว่าที่จะเน้นกลยุทธ์คุณภาพการบริการเพียงอย่างเดียว

บุรุษ โชคิช่วง (2548) วิจัยเรื่องการกระจายสินค้าแบบคลังสินค้าเคลื่อนที่ (Distribution of Mobile Warehouse) จากปัญหาการคมนาคม ซึ่งเป็นต้นทุนหลักในการขนส่งสินค้าที่มีราคาสูงเพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาการกระจายสินค้าแบบใหม่ ซึ่งผู้วิจัยค้นพบการกระจายสินค้าแบบคลังสินค้าเคลื่อนที่ดังกล่าวคือเป็นการกระจายสินค้าแบบคลังเคลื่อนที่ โดยปกติในการกระจายสินค้าจากคลังสินค้าซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่กับที่ไปยังร้านลูกค้าโดยใช้รถกระบะในการขน

## ขั้นตอนการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบและการขนส่งพัสดุล่าช้าของบริษัทขนส่งพัสดุจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เมื่อทราบข้อมูลต่าง ๆ จึงทำการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับการศึกษาผลกระทบและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อมาทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบด้านการขนส่งพัสดุล่าช้า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งเอกสารที่มีการเรียบเรียงและได้จัดบันทึกไว้ เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้เพียงพอต่อการศึกษาแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงได้ พร้อมทั้งทำการเปรียบเทียบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากทั้งสามบริษัทว่ามีผลกระทบอย่างไร เหตุใดจึงได้เกิดการขนส่งพัสดุล่าช้า เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลจึงสรุปผลการดำเนินงานและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหารวมทั้งเสนอแนวทางการป้องกันและดูแลตนเองจากโรคโควิด-19

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยของผู้วิจัย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเนื้อหาจากเอกสาร หนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารที่มีการเรียบเรียงและบันทึกไว้อยู่แล้ว ที่ได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิจัย รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาและเป็นแนวทางในการเสนอแนะตลอดจนเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลการทำงานของบริษัท เป็นการศึกษาข้อมูลการทำงานของบริษัท ในด้านการขนส่งพัสดุว่ามีการดำเนินงานอย่างไร และมีสาเหตุใดที่ทำให้เกิดการขนส่งล่าช้า ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นส่วนมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19ทั้งสิ้น จึงเป็นเหตุให้การทำงานในหลาย ๆ บริษัทต้องหยุดทำการบริการชั่วคราว หรือถึงขั้นต้องปิดตัวลงอย่างถาวร

3.3.2 วิเคราะห์และค้นหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นของบริษัท เมื่อมีการศึกษาการดำเนินงานส่งผลให้ทราบถึงสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตัวบริษัท ซึ่งนำไปสู่การแก้ไขปัญหาลำดับถัดไป

3.3.3 นำข้อมูลที่วิเคราะห์ทั้ง 3 บริษัทมาเปรียบเทียบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน กระบวนการรับมือของสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการเสนอแนะแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ดังกล่าว พบว่าผลกระทบที่เป็นสาเหตุหลักของการขนส่งพัสดุล่าช้าส่วนใหญ่เกิดจากการหยุดให้บริการของศูนย์กระจายสินค้าในบางพื้นที่ การงดรับฝากสินค้าบางชนิดเป็นการชั่วคราว แต่ปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นล้วนมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งการหยุดให้บริการของแต่ละบริษัทย่อมมีผลกระทบต่อธุรกิจหลาย ๆ ด้านตามมา เช่น ธุรกิจด้านการขนส่ง Logistics ธุรกิจการค้าขายออนไลน์ เป็นต้น

สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้บริษัทขนส่งหลาย ๆ บริษัทได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก ไม่เพียงแต่ 3 บริษัทที่ได้กล่าวถึง ส่วนใหญ่ล้วนเป็นการจัดการและการดำเนินงานที่ล่าช้าในช่วงระยะหนึ่งที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่รุนแรงกว่าปกติ รวมไปถึงไม่สามารถส่งสินค้าและพัสดุไปยังต่างประเทศได้ เนื่องจากบางประเทศนั้นมีมาตรการปิดประเทศแม้แต่การขนส่งสินค้าและพัสดุยังไม่ได้รับการยกเว้น จึงทำให้มีพัสดุดักค้างอยู่ยังประเทศต้นทางจนสินค้าบางอย่างได้รับความเสียหายจนไม่สามารถทำการขนส่งต่อไปได้

### สรุปผลการศึกษา

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นับเป็นตัวอย่างหนึ่งของภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อระบบทางด้านโลจิสติกส์ และยังส่งผลกระทบต่อระบบการจัดเก็บสินค้าในบางประเภทเนื่องจากไม่สามารถนำสินค้าไปส่งมอบได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งจากผลการศึกษาผลกระทบและปัญหาที่เกิดจากการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราวและส่งมอบพัสดุล่าช้าในพื้นที่ที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 และสินค้าบางอย่างได้รับความเสียหาย ผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการหลายรายได้รับผลกระทบกันเป็นจำนวนมาก

สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิดส่งผลให้รายได้ของธุรกิจขนส่งสินค้าก่อนและหลังที่มีการระบาดพบว่าจำนวนรอบการให้บริการลดลงจากเดิม เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ไม่สามารถขนส่งสินค้าออกนอกประเทศได้และพื้นที่บางแห่งในประเทศได้ ตามมาตรการล็อกดาวน์ประเทศ และยังทำให้เศรษฐกิจในประเทศชะลอลงเพราะไม่มีนายทุนมาลงทุน

ผลกระทบต่อรายได้จากสถานการณ์โควิด-19 พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้จากการให้บริการขนส่งสินค้าออกนอกประเทศและขนส่งสินค้าภายในประเทศ เมื่อไม่สามารถขนส่งสินค้าออกนอกประเทศหรือสถานที่ต่าง ๆ ได้ตามต้องการ ก็ต้องหางานในประเทศมากขึ้นจึงทำให้ผู้ประกอบการมีการแย่งงาน รายได้ต่อเที่ยวก็ลดลงจากเดิม

การระบาดที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้ปัจจุบันมีพนักงานขนส่งสินค้าและพัสดุหลายบริษัท หลายพื้นที่ติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงการขยายมาตรการล็อกดาวน์ออกไปอีกอย่างน้อย 14 วัน อาจส่งผลให้ศูนย์กระจายพัสดุที่สำคัญในบางพื้นที่ รวมถึงสาขารับ-ส่งพัสดุบางแห่งอาจจะได้รับผลกระทบทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการขนส่งพัสดุไปยังพื้นที่ปลายทางนานขึ้นกว่าช่วงปกติ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจขนส่งพัสดุได้รับผลกระทบและทำให้การจัดส่งสินค้าติดขัดชั่วคราว อีกทั้งยังมีการแข่งขันของธุรกิจที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในด้านราคาขนส่ง ก็อาจทำให้ภาพรวมธุรกิจคาดว่าเป็นปีนี้รายได้จะยังเติบโต แต่ก็ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการทำธุรกิจ

#### ข้อเสนอแนะ

- มีการติดตั้งเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิทุกที่สาขาที่ให้บริการ และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดทุก 20 นาที รวมถึงร้านที่อยู่ในเครือข่ายของบริษัทดังกล่าวทั่วประเทศทุกแห่ง โดยเฉพาะจุดที่ให้บริการลูกค้า อาทิ มือจับประตู จุดกดบัตรคิว เก้าอี้ เคาน์เตอร์ให้บริการ เป็นต้น

- ดำเนินงานตามมาตรการเว้นระยะห่าง หรือ Social Distancing โดยเฉพาะในจุดนั่งพักและพื้นที่เพื่อรอการให้บริการ

- บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา ล้างมือทุกครั้งหลังมีการสัมผัสกับจดหมาย พัสดุ และการออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่

- สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีการระบาด บริษัทควรแจกหน้ากากอนามัยเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เพื่อความสะอาด และปลอดภัย

- ทุกบริษัทควรมีการกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสถานประกอบการทุกพื้นที่คอยเฝ้าระวังและสังเกตอาการผิดปกติของร่างกาย หากมีอาการใดอาการหนึ่งให้รีบพบแพทย์และรายงานอาการตามความเป็นจริงโดยไม่มีการปกปิดทันที

- พ่อน้ำยามาเชื้อโรคลงบนสิ่งของ ของฝาก สินค้าที่ส่งผ่านทางบริษัทขนส่งพัสดุฯ เข้าที่มาจากพื้นที่เสี่ยงและต่างประเทศทุกชิ้น

- บริการฝากส่งสิ่งของนอกสถานที่ (Pick up service) ซึ่งเป็นบริการรับ – ส่งสิ่งของและพัสดุในประเทศแบบไม่จำกัดจำนวนชิ้น ณ ที่อยู่ของลูกค้า ผ่านพนักงานส่งพัสดุในพื้นที่และ

รถยนต์ที่ให้บริการรับฝากสิ่งของ ที่มีสัญลักษณ์ Pick Up Service เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการอยู่บ้านลดการแพร่เชื้อ

- สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ต้องการลงนามรับสิ่งของ สามารถแจ้งให้แจ้งพนักงานส่งพัสดุ บันทึกชื่อ-นามสกุล แทนการลงนามได้ เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19

- ควรวางแผนรับมือต่อสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น แผนการขาย แผนการขนส่ง แผนการรับมือ ตลอดจนการมองวิกฤตให้เป็นโอกาสว่าดำเนินงานอย่างไรจึงสามารถอยู่รอดบนยุคโควิดได้

### เอกสารอ้างอิง

คมชัดลึก. (2564). **"ไปรษณีย์ไทย" แจงกรณี "ปิดทำการ" เซคพื้นที่ทำกรที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.komchadluek.net/news/476109>. (วันที่ค้นข้อมูล 18 สิงหาคม 2564).

บริษัทขนส่งไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2563). **รายงานประจำปี 2563 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด .**

บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด. (2563). **รายงานประจำปี 2563 บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด .**

วรรษมล สิงหโกมล. (2564). **เคอรี่ เอ็กซ์เพรส' 1Q64 ลด 13% และกำไรลด 18.7%.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://thestandard.co/kerry-express-1q64-revenue-decreased-13-percent/>. (วันที่ค้นข้อมูล 18 สิงหาคม 2564).

Benjamas. (2564). **พัสดุสั้น ส่งช้า.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://workpointtoday.com/thai-express-business-status01/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 18 สิงหาคม 2564).

Brandinside (2564). **ขนส่งพัสดุเริ่มอัมพาต.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://brandinside.asia/thai-post-kerry-flash-covid19/>. (วันที่ค้นข้อมูล 18 สิงหาคม 2564).

Kerry. (2564). **ข่าวแจ้งสื่อมวลชน.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://investor.th.kerryexpress.com/th/updates/ir-press-releases>. (วันที่ค้นข้อมูล 18 สิงหาคม 2564).

Lupang. (2564). **แฟลช เอ็กซ์เพรส ประกาศปิดให้บริการ 'ศูนย์กระจายพัสดುವังน้อย' 3 วัน กระทบขนส่ง 15 จังหวัด.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.marketingoops>.