

วิธีอ้างอิงบทความนี้: พงศกร ศรีทัศน์ และเรืองศักดิ์ แก้วธรรมชัย. (2567). แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสถานการณ์การระบาดทั่ว. วารสารปฏิบัติการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 10(1), 5-22. <https://doi.org/10.53848/jlsc.v10i1.262888>

Received: August 20, 2022
Revised: September 18, 2022
Accepted: November 09, 2023

แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในสถานการณ์การระบาดทั่ว

พงศกร ศรีทัศน์^{1*} และ เรืองศักดิ์ แก้วธรรมชัย²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีต่อความคาดหวังการบริการ และ 2) ศึกษาและเสนอแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ใช้รูปแบบการวิจัยแบบวิจัยแบบผสมรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม 233 ตัวอย่าง และวิธีเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึก 12 คน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) บริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีอิทธิพลต่อความคาดหวังการบริการ ทั้งนี้ ตัวแปรต้นที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ การบริหารรถสวัสดิการ และ 2) แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า (1) จะต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการไม่เกิน 75% ของความจุผู้โดยสาร เช่น รถทัวร์ 1 คันจุได้ 60 คน ในช่วงโควิด-19 จะรับผู้โดยสารได้เพียง (75%) จุได้เพียง 45 คน (2) จะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทางให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ต่างไปจากเดิม และ (3) จะต้องยังคงเปิดให้บริการได้แม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่ปิดบริการเนื่องจากผู้โดยสารจะเดือดร้อน ดังนั้น ผู้บริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศ จะต้องยังคงเปิดให้บริการได้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และเข้มงวดในการบริการรถเพื่อความปลอดภัยและยังรักษาระดับการให้บริการที่ดี

คำสำคัญ: แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพอากาศเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: s61467808030@ssru.ac.th

² บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการจัดการเทคโนโลยีขั้นสูง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, อีเมล: ruengsak@yahoo.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Guidelines for Administration of Navy Welfare Vehicles on the Route Ratchaworadit Port, Sattahip Naval Base Chonburi Province in the Situation of the COVID-19 Crisis

Pongsakorn Sritas^{1*} and Ruengsak Kawtummachai²

Abstract

This research aims to 1) study the influence of the Navy Welfare Vehicle Management Guidelines on the Ratchaworadit port route. Sattahip Naval Base in the COVID-19 Crisis on service expectations; and 2) study and propose guidelines for the management of Navy welfare vehicles. Mixed-method research was used. Quantitative data were collected using questionnaires with a sample of 233 participants, and qualitative data was collected by in-depth interviews with 12 participants. The data were analyzed using descriptive statistics, and research hypotheses were tested using multiple regression analysis. The findings found that: 1) the management of Navy welfare vehicles on the Ratchaworadit port route. Sattahip Naval Base in the COVID-19 crisis influence service expectations. The primary variable with the best predictive power was welfare vehicle procurement management. 2) The guidelines to manage the Navy welfare vehicles on the Ratchaworadit port route of Sattahip Naval Base. It was found that (1) there is a limited number of passengers capacity, using the service to no more than 75%. Such as 1 tour bus with a capacity of 60 people during COVID-19 will accept passengers only 75 percent, with a capacity of only 45 people; (2) must provide information about the operation of the bus so that passengers will be aware of the change in services that are different from the original; and (3) must also May be able to open for service even during the COVID-19 situation. Not closing the service because passengers will be in trouble. Therefore, the Navy welfare vehicle administrators should remain open during the COVID-19 situation, strict in car service for safety and still maintain a good service level.

Keywords: Guidelines for car management, Navy welfare vehicles,
Ratchaworadit Pier - Sattahip Naval Base, COVID-19 crisis

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹ Student of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management), College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: s61467808030@ssru.ac.th

² Graduate School of Business and Advanced Technology Management, Assumption University, E-mail: ruengsak@yahoo.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

ฐานทัพเรือสัตหีบ (Sattahip naval base) เป็นฐานทัพของกองทัพเรือไทย ตั้งอยู่ที่ตำบล สัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ประเทศไทย มีหน้าที่ปกป้องน่านน้ำในสัตหีบและดูแลกองกำลังของกองทัพเรือในสัตหีบ ผู้บัญชาการฐานทัพเรือสัตหีบคนปัจจุบันคือ พลเรือโท วรวิทย์ แทนขำ หน่วยงานที่ขึ้นตรงฐานทัพเรือสัตหีบคือ กองขนส่งฐานทัพเรือ สัตหีบ ซึ่งมีวิสัยทัศน์และภารกิจดังนี้ วิสัยทัศน์ “กองขนส่งฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นหน่วยงานชั้นนำที่ให้บริการด้านการขนส่ง การซ่อมบำรุง การดับเพลิง และการบรรเทาสาธารณภัย ที่มีความปลอดภัยในพื้นที่ภาคตะวันออก” ภารกิจ “กองขนส่ง ฐานทัพเรือสัตหีบ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขนส่งทางบก และทางน้ำ การซ่อมบำรุงยานพาหนะทางบก การสนับสนุนงานดับเพลิง และการบรรเทา สาธารณภัย ให้กับหน่วยในพื้นที่ สัตหีบ และบริเวณใกล้เคียง” ในกองขนส่งฐานทัพเรือสัตหีบ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขนส่งทางบกและทางน้ำ การซ่อมบำรุงยานพาหนะทางบก การสนับสนุนดับเพลิงและการบรรเทาสาธารณภัยให้กับหน่วยในพื้นที่ รวมไปถึงกิจการเดินรถสวัสดิการกองทัพเรือ ที่เปิดเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางข้ามจังหวัด ซึ่งเป็นสวัสดิการของเหล่าทหารเรือที่จะได้รับอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าประชาชนทั่วไป นอกจากจะเป็นสวัสดิการของทหารเรือแล้วกิจการเดินรถสวัสดิการทหารเรือสามารถสร้างรายได้ให้หน่วยงานจากการให้บริการกิจการเดินรถอีกด้วย กิจการขนส่งนี้เป็น รถบัสโดยสารที่ให้บริการกับทหารเรือ และประชาชนทั่วไป (ฐานทัพเรือสัตหีบ, 2564) ที่ต้องการเดินทางโดยสามารถเดินทางด้วยรถสวัสดิการทหารเรือ มีจุดจอดที่ 1) ท่าราชวรดิฐ บริเวณใกล้สนามหลวงจะใช้เวลาเดินทางประมาณ 4 ชั่วโมงถึงฐานทัพเรือสัตหีบ และจุดจอด 2) ที่ฐานทัพเรือสัตหีบเพื่อเดินทางไปยังท่าราชวรดิฐ ซึ่งรถสวัสดิการฐานทัพเรือสัตหีบนี้ เป็นรถที่ประชาชนและ

นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการกันอย่างมากเพราะสะดวกต่อการขึ้นลงระหว่างทาง สถิติในการใช้บริการรถโดยสารในปีก่อนเกิดสถานการณ์โควิด 2561-2562 มีการใช้บริการมากถึง 80% ต่อเดือน เฉลี่ย 1 คันเที่ยวไปและกลับ 200 คนต่อวัน (ฐานทัพเรือสัตหีบ, 2564) และในปีที่เกิดวิกฤติโรคระบาด COVID-19 นี้ทำให้ยอดผู้โดยสารลดลงอย่างกะทันหัน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อให้บริการในด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของทหารเรือและผู้โดยสารทั่วไป และสถานการณ์ในปัจจุบันยังไม่มีท่าทีที่จะดีขึ้น ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตที่ต้องเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สิ่งที่เรียกว่า “ความปกติใหม่” หรือ “New Normal” ไปจนกว่าโลกจะค้นพบยาต้านหรือวัคซีนที่มีประสิทธิภาพและสามารถผลิตในปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนประชากรโลก ชีวิตแบบ “New Normal” คือ ชีวิตที่ต้องใส่หน้ากากทุกครั้งเวลาออกนอกบ้าน สถานที่ต่างๆ ก็ต้องมีการตรวจวัดอุณหภูมิและคอยทำความสะอาดฆ่าเชื้อตลอดเวลาต้องมีระยะห่างทางสังคม หรือ Social – Distancing สิ่งนี้เป็นเรื่องที่รถสวัสดิการทหารเรือต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับการทำให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ กิจการใดที่มีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องโควิด จะส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้บริการ

จากการศึกษาปัญหาการจัดการรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐฐานทัพเรือสัตหีบ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ พบว่า 1) ระบบบริหารรถสวัสดิการทหารเรือในเรื่องของการจัดการการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังเป็นเรื่องที่ใหม่และไม่ทันตั้งรับกับสถานการณ์นี้ ส่งผลให้ผู้โดยสารลดลงอย่างกะทันหัน เพราะไม่ไว้วางใจต่อมาตรการในการจัดการปัญหาโควิดของรถสวัสดิการทหารเรือ 2) การบริหารรอบเวลาเดินรถของกิจการ ไม่สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้เต็มเที่ยวแบบเมื่อก่อนและเที่ยวรถก็ไม่ได้ลดลงตามผู้โดยสาร จึงทำให้กิจการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการเดินรถโดยสิ้นเปลือง และ 3) รถโดยสาร

สวัสดิการทหารเรือยังไม่มี การดำเนินการด้านมาตรการป้องกันการติดเชื้อโควิดที่ชัดเจนให้กับผู้ใช้บริการทหารเรือ ซึ่งส่งผลให้ยอดผู้ใช้บริการรถสวัสดิการทหารเรือลดลงและเพิ่มความเสี่ยงด้านสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ส่งผลกระทบอย่างมากต่อความคาดหวังต่อการให้บริการรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐภายใต้สถานการณ์วิกฤต COVID-19 ดังนั้น หากนำแนวคิดการบริหารโดยสารสนเทศแบบ Social Distancing นำมาประยุกต์การบริหารรถโดยสารสวัสดิการ (กรมการขนส่งทางบก, 2563) การบริหารรอบเวลาเดินรถ (นนท์ไพโร โสภณนิ, 2555) การบริหารพนักงานเดินรถ (กรมขนส่งทางบก, 2560) การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) มาใช้เพื่อเป็นแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบจังหวัดชลบุรี ในสถานการณ์ COVID-19 น่าจะส่งผลดีต่อ ความคาดหวังการบริการที่ผู้โดยสารหวังว่าจะได้รับในการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ทำให้เกิดประสิทธิภาพและมีความพร้อมต่อการทำงานในสถานการณ์โควิด

ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ควรศึกษาแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรีในวิกฤตการณ์ COVID-19 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารรถให้กับทางกองทัพเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีภาพคุ้มค่าในการดำเนินงาน และคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ที่มีต่อความคาดหวังการบริการ

2. เพื่อศึกษาและเสนอแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ

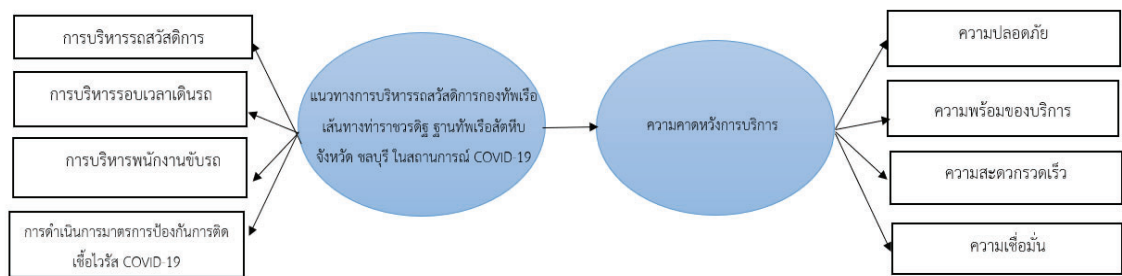
3. สมมติฐานการวิจัย

H1: การบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความคาดหวังการบริการ

H2: การบริหารรอบเวลาเดินรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความคาดหวังการบริการ H3: การบริหารพนักงานขับรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความคาดหวังการบริการ

H4: การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 รถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อความคาดหวังการบริการ

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการบริหารและทฤษฎีการบริหาร

การบริหารคือการทำหน้าที่ช่วยการกำหนดทิศทาง กำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมทุกกิจกรรมขององค์การ การกำหนดแนวทางหรือนโยบาย การสั่งการ การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน และการตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ (อนิวัช แก้วจันทร์, 2554) จากการวิจัยของ ชญาภา ไทยสงวนวรกุล และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2564) ได้ศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดซื้อของบริษัท เอปซี พบว่า การวางแผนการจัดซื้อ ที่มีการวางแผนกำหนดจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานและแผนงาน การวางแผนการพัฒนา ติดตามผลการประเมินความสามารถ และการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทดแทนของตำแหน่งต่างๆให้เหมาะสมกับงานนั้นจะส่งผลให้การบริหารงานด้าน กิจกรรมทางด้านการจัดซื้อ ในทุกกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างมีระบบเพิ่มมากขึ้น

โดยสรุป การบริหาร หมายถึง กระบวนการบริหารขั้นพื้นฐานของการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยผสมผสานบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหารเข้าด้วยกัน

5.2 ทฤษฎีการจัดการเชิงระบบ

วิธีการเชิงระบบเป็นกระบวนการแยกแยะจากส่วนรวมทั้งหมด ออกเป็นส่วนๆ ที่เล็กกว่า เพื่อให้เข้าใจการทำหน้าที่ของส่วนรวม วิธีการ เชิงระบบอยู่บนพื้นฐานของ ทฤษฎีระบบทั่วไป ซึ่งสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการรวมเอาแนวทางปฏิบัติต่างๆ ได้แก่ การวิจัยดำเนินงาน การวิเคราะห์ระบบ การควบคุมระบบ มารวมกันเข้าเพื่อการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (Schoderbek et al., 1990) จากการวิจัยของ ณ์ตพร ไชยเสนา (2561) ได้ศึกษา การจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีเมต้าฮิวริสติกส์: กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการขนส่ง พบว่า การนำเทคนิคในการจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีการเชิงระบบ ทฤษฎีเมต้าฮิวริสติกส์มาใช้ในการจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้านั้น สามารถช่วยในการลดระยะทางในการขนส่งให้ได้ระยะทางที่สั้นที่สุดและยังสามารถลดต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงลงได้

โดยสรุป วิธีการเชิงระบบหรือเทคนิคเชิงระบบหมายถึง วิธีการนำเอาความรู้เรื่องระบบเข้ามาเป็นกรอบช่วยในการค้นหาปัญหา กำหนดวิธีการแก้ปัญหา และใช้แนวทางความคิดเชิงระบบช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหา

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาดี หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจ

ไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพ กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่ได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่ได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าจะพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่ได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพการบริการนั้นดีเยี่ยมผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการ (วรินทร์ ประทุม, 2559) ได้แก่ 1) ความไวใจได้ การบริการนั้นต้องมีความสอดคล้องตอบสนองปลายในการบริการ 2) ความพร้อม การบริการจะต้องมีความพร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ 3) ความสามารถ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะในการบริการและความรู้ในการให้บริการ 4) ความสามารถในการเข้าถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อประสานงาน ไม่มีพิธีการซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอยนาน 5) ความมีอัธยาศัย ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า 6) การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า มีการติดต่อให้ข่าวสารเพื่อมีส่วนร่วมร่วมกับลูกค้า รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า 7) ความเชื่อถือได้ การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้ 8) ความมั่นคงปลอดภัย การบริการจะต้องโปร่งใสและปราศจากการเสี่ยงและอันตราย 9) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว 10) ความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

5.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของการบริการไว้ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

เป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงความคุ้มค่า ทั้งด้านราคา คุณภาพและปริมาณของสินค้าและบริการซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบกับความรู้ที่แท้จริงกับความคาดหวังนั้น (นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว, 2557)

5.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น (สัจจา โสภ, 2556) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ (ฤทัย นิธิธนวิจิต , 2554) จากการวิจัยของ ธนัทธน์ ธนีสันต์ และอภิเทพ แซ่โค้ว (2559) ได้ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และพบว่าผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

โดยสรุป ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมีควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้นหรือว่าควรจะเป็นเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร

5.6 โรคระบาดไวรัสโควิด-19

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

เป็นโรคอุบัติใหม่ ได้เกิดการระบาดไปหลายประเทศทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้มีผู้ติดเชื้อและล้มตายเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ล้วนพยายามหามาตรการที่จะหยุดยั้งโรคระบาดนี้ ซึ่งวิธีป้องกันที่ดีที่สุดคือการดูแลสุขภาพตนเอง การปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามสุขลักษณะที่เหมาะสม และการหาวิธีจัดการทำลายเชื้อเพื่อช่วยหยุดยั้งการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วได้ องค์การอนามัยโลก (The world health organization, WHO) เรียกโรคระบาดนี้ว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ novel coronavirus 2019 (2019-nCoV) ขณะที่ The International Committee on Taxonomy of Viruses (ICTV) ตั้งชื่อไวรัสชนิดนี้ว่า SARS-CoV-2 (Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2) ซึ่งพบรายงานยืนยันผู้ติดเชื้อ Coronavirus Disease 2019 ครั้งแรกที่สาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม ค.ศ. 2019 และได้ระบาดไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ขณะนี้มีหลักฐานการระบาดติดต่อจากคนสู่คน ทำให้มีผู้ติดเชื้อและล้มตายเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดผลกระทบด้านต่างๆ เช่น สุขภาพ เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งเป็นไปอย่างรุนแรงและกว้างขวาง ปัจจุบันโรคระบาดไวรัสนี้ยังคงเป็นปัญหาต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2020-2021 ประเทศไทยยังคงมียอดติดเชื้อสูงขึ้น และคนเสียชีวิตมากขึ้นทุกวัน แนวทางที่ดีที่สุดคือการป้องกันตนเองในทุกด้าน และรับวัคซีนที่ดีและมีประสิทธิภาพ (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2563) จากการวิจัยของ โณธิตา หวานชื่น (2564) ได้ศึกษา ผลกระทบโควิด-19 และการปรับตัวของผู้ประกอบการค้าขายในตลาดเก็นติ้ง บริเวณพื้นที่ ชายแดน ตำบลสุไหงโก-ลก อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส พบว่า จากสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ผู้ประกอบการค้าขายรายได้ลดลง เนื่องจากลูกค้าลดลง ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ปกติ ธุรกิจมีเงินทุนหมุนเวียนของกิจการลดลง ต้นทุนเพิ่มสูงขึ้น

ธุรกิจหยุดชะงัก เงินออมของครัวเรือนลดลง หนี้สินครัวเรือน เพิ่มขึ้น และผลการวิจัยการปรับตัวพบว่า มีการปรับตัวการลดต้นทุน และค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น คือ ลดหรือเลิกจ้างพนักงาน ลดราคาสินค้า มีการจำหน่ายสินค้าทางออนไลน์ใช้บริการส่งของเดลิเวอรี่เพิ่มเติม การปรับเปลี่ยนประเภทของสินค้า และมีการจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ หรือที่ล้างมือจัดทำหากันระหว่างผู้ซื้อ – ผู้ขาย จัดให้มีการเว้น ระยะห่างระหว่างบุคคล อย่างน้อย 1 เมตร

โดยสรุป ประเทศไทยและทั่วโลกต้องเผชิญกับวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 จนถึง ปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ จึงต้องปรับการบริหารจัดการโรคโควิด 19 สู่โรคประจำถิ่น (Endemic) เพื่อให้ประชาชนกลับมาใช้ชีวิตได้ตามปกติ

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantities research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการทหารเรือที่ใช้บริการสวัสดิการกองทัพเรือ ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งหมด 500 คน (กองขนส่งฐานทัพเรือสัตหีบ, 2564)

กลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถามสำหรับวิธีเชิงปริมาณ จำนวน 223 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ขณะที่การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับวิธีเชิงคุณภาพ เป็นทหารเรือที่ใช้บริการสวัสดิการ ทหารสัตหีบชลบุรี จำนวน 12 คน โดยใช้

วิธีการเลือกแบบเจาะจง กำหนดเกณฑ์ในการเลือก คือ
1) เป็นทหารเรือที่เคยใช้บริการรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐเป็นประจำ คือ เคยใช้บริการอย่างน้อยมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี และ 2) เคยใช้บริการรถสวัสดิการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างน้อย 1 ครั้ง

6.3 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย 2 วิธี คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) ด้วยการหาค่า Index of item objective congruence (IOC) และการตรวจค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อ (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ทั้งนี้ ค่า IOC ผ่านเกณฑ์เมื่อมีค่า ≥ 0.5 ทำการประเมินคุณภาพแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 0.87 ซึ่งมีความสอดคล้องเที่ยงตรงสูงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ และมีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.93$

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม ได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอแจกแบบสอบถามไปกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรถสวัสดิการทหารเรือในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดย

แจกแบบสอบถามออนไลน์ ด้วย Google form และสร้าง QR code ส่งให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน เป็นผู้ตอบโดย คำตอบถูกบันทึกไว้ในระบบ ของ Google form อัตโนมัติ ผู้วิจัยจะตรวจสอบความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากพบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล จะดำเนินการเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติม แล้วนำไปวิเคราะห์ และประมวลผลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเข้าไปติดต่อเพื่อขอสัมภาษณ์ทหารเรือที่ใช้บริการรถสวัสดิการ และเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 จึงได้สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์และ วิดีโอคอล นำบทสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์มาประมวลผล มาวิเคราะห์และสรุปผลให้เป็นลายลักษณ์อักษร

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอย เชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยขณะที่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูล มาตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องร่วมกับกรอบแนวคิดการวิจัย

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัย ดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S. D	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
แนวทางการบริหารรถสวัสดิการ กองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ ในสถานการณ์ วิกฤต COVID-19	3.68	0.048	มาก	-
1. การบริหารรถสวัสดิการ	3.67	0.17	มาก	3
2. การบริหารรอบเวลาเดินรถ	3.72	0.08	มาก	1
3. การบริหารพนักงานขับรถ	3.68	0.07	มาก	2
4. การดำเนินการมาตรการป้องกันการ ติดเชื้อไวรัส COVID-19	3.66	0.074	มาก	4
ความคาดหวังการบริการ	3.73	0.008	มาก	-
1. ความปลอดภัย	3.77	0.06	มาก	2
2. ความพร้อม	3.66	0.066	มาก	4
3. ความสะดวกและรวดเร็ว	3.79	0.05	มาก	1
4. ความเชื่อมั่น	3.70	0.05	มาก	3

รายละเอียดข้อคำถามของแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ ในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ

แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ ในสถานการณ์วิกฤต COVID-19	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การบริหารรถสวัสดิการ	3.67	0.17	มาก	3
การบริหารรถจะต้องยังคงเปิดให้บริการได้ แม้จะอยู่ในช่วง สถานการณ์โควิด 19 ไม่ปิดบริการเนื่องจากผู้โดยสารจะ เดือดร้อน	3.79	0.74	มาก	3

ตารางที่ 2 แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ (ต่อ)

แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ ในสถานการณ์วิกฤต COVID-19	ระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
การบริหารรถในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จะต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการไม่เกิน 75% ของความจุผู้โดยสาร เช่น รถทัวร์ 1 คันจุได้ 60 คน ในช่วงโควิด-19 จะรับผู้โดยสารได้เพียง (75%) จุได้เพียง 45 คน	4.00	0.96	มาก	1
การบริหารรถ จะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินรถให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ต่างไปจากเดิม	3.80	0.86	มาก	2
2. การบริหารรอบเวลาเดินรถ	3.72	0.08	มาก	1
การเดินรถจะต้องปล่อยรถตามเวลาตาราง ไม่เกินเวลาที่กำหนดเพราะจะทำให้ผู้โดยสารเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้บริการและเสียเวลารอคอย	3.78	1.00	ปานกลาง	3
จะต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในช่วง COVID-19	3.89	0.92	มาก	2
เวลาออกรถและเวลาถึงจุดหมายปลายทางมีความถูกต้องสอดคล้องกับที่แจ้งไว้	3.95	0.99	มาก	1
3. การบริหารพนักงานขับรถ	3.68	0.07	มาก	2
คนขับและกระเปารถ จะต้องได้รับวัคซีนพร้อมลงทะเบียนใน Application หมอพร้อม	3.62	0.85	มาก	3
ถ้าตรวจพบการติดเชื้อจะต้องกักตัว หรือเปลี่ยนคนขับ	3.76	0.80	มาก	2
ความถี่ในการตรวจหาเชื้อของคนขับและกระเปารถ อย่างน้อยวันละครั้ง โดยหน่วยงานกรมการขนส่งทหารเรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย	3.89	0.95	มาก	1
4. การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19	3.66	0.074	มาก	4
พนักงานและผู้ให้บริการ ต้องสวมใส่แมสตลอดการเดินทาง	3.71	0.84	มาก	2
มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนขึ้นรถทั้งคนขับ กระเปา และผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง หากเกิน 37.8 เพราะถือว่ามิใช่ห้ามใช้บริการ	3.71	0.96	มาก	1
กรณีผู้โดยสารสัมผัสแมส รถจะต้องมีแมสสำรองไว้แจกเพื่อบริการ	3.69	0.84	มาก	3

7.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในสถานการณ์ COVID-19 สรุปผลการสัมภาษณ์โดยรวมพบว่า ในช่วงสถานการณ์โควิดนั้น รถโดยสารสวัสดิการยังให้บริการปกติ อ้างอิงปัจจุบัน 2022 แต่ในปีที่โรคระบาดหนักช่วงแรกนั้น รถสวัสดิการมีการพักให้บริการไปชั่วคราว เนื่องจากวิกฤตโควิด-19 ที่ไม่สามารถควบคุมได้และยังไม่มีแผนรับมือ รอบเวลาเดินรถในสถานการณ์โควิด ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ในช่วงแรกที่โรคโควิดถูกค้นพบนั้น มีรอบรถเพียงไม่กี่คัน และไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่เนื่องจากยังไม่มีแผนรับมือออกมา จึงทำให้รอบเดินรถล่าช้าและไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารได้เต็มที่ เรื่องของพนักงานขับรถมีการดูแลความปลอดภัยในด้านการควบคุมการแพร่ระบาดได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากพนักงานขับรถหรือกระเป๋ารถมีการสวมใส่แมส ทำความสะอาดจุดสัมผัส พื้นฆ่าเชื้อ ตรวจวัดอุณหภูมิ และตรวจ ATK แสดงให้ผู้ใช้บริการทราบทุกรอบการเดินทางสร้างความมั่นใจกับผู้โดยสารได้ในระดับหนึ่งและการดำเนินมาตรการ

ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเห็นตรงกันในเรื่องการดำเนินมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ว่าทางรถสวัสดิการทหารสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการได้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ดี ทั้งด้านการฆ่าเชื้อทำความสะอาดก่อนให้บริการ การมีมาตรการป้องกันก่อนใช้รถโดยสารสวัสดิการทุกครั้ง ซึ่งการให้บริการในวิกฤตครั้งนี้แตกต่างไปกับครั้งก่อนโดยสิ้นเชิง

2. ความคาดหวังการบริการ สรุปผลการสัมภาษณ์โดยรวมพบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันว่า ในสถานการณ์โควิดนี้สิ่งที่ผู้โดยสารคำนึงสูงสุดในการใช้โดยสารคือ ความปลอดภัยจากเชื้อโควิด ด้วยการคาดหวังว่า การมารับบริการในแต่ละครั้งจะไม่ทำให้ผู้โดยสารเสี่ยงต่อการรับเชื้อกลับไป ด้านความพร้อมของบริการ ความคิดเห็นด้านความพร้อมของบริการในสถานการณ์วิกฤตครั้งนี้ ผู้โดยสารคาดหวังว่ารถโดยสารสวัสดิการจะมีความพร้อมในการให้บริการในสถานการณ์โควิดได้อย่างเต็มที่ ไม่จะเป็นเรื่องความพร้อมให้บริการด้านความปลอดภัยจากโรคระบาดโควิด-19 ด้านความสะดวกรวดเร็ว ผู้โดยสารคาดหวังที่จะได้รับการในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของรอบเวลาการเดินรถที่ออกตรงเวลามีตารางการเดินรถที่แน่ชัดมีระบบการจองตั๋วโดยสารเพื่อไม่ให้เสียเวลารอคอยรถนาน อีกทั้งการปรับตารางการเดินรถให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันคาดหวังให้มีการเพิ่มรอบรถมากขึ้นด้านความเชื่อมั่น ผู้โดยสารที่ถูกให้สัมภาษณ์โดยรวมนั้นมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการในสถานการณ์ โควิดนี้ เพราะการที่มีมาตรการ การที่ชัดเจนและปฏิบัติตามทำให้ผู้โดยสารมั่นใจได้ว่าจะสามารถกลับมาใช้รถสาธารณะได้อย่างสบายใจและไร้กังวล

7.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของ อิทธิพลของแนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ที่มีต่อความคาดหวังการบริการ

Variable	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
(Constant)	0.140	0.150		0.933	0.352
การบริหารรถสวัสดิการ (X1)	0.415	0.064	0.396	6.525	0.000**
การบริหารรอบเวลาเดินรถ (X2)	0.093	0.037	0.098	2.523	0.012*
การบริหารพนักงานขับรถ (X3)	0.137	0.049	0.150	2.816	0.005*
การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 (X4)	0.312	0.048	0.343	6.537	0.000**
R = 0.865, R ² = 0.748, Adjusted R ² = 0.744, F = 169.530, Sig. = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ Regression แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในสถานการณ์วิกฤต COVID-19 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ H1: การบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ H2: การบริหารรอบเวลาเดินรถ H3: การบริหารพนักงานขับรถ และ H4: การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 มีอิทธิพลต่อความคาดหวังการบริการ (Y) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และทำการสรุปผลสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า “ยอมรับทุกสมมติฐาน”

7.4 ผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบในสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 มีอิทธิพลต่อความคาดหวังการบริการ โดยที่แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือทั้ง 4 หัวข้อที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา นั้น ประกอบด้วย

(1) การบริหารรถสวัสดิการ และ (2) การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 มีอิทธิพลต่อความคาดหวังการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) การบริหารรอบเวลาเดินรถ และ (4) การบริหารพนักงานขับรถ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังการบริการที่ดีที่สุด คือ การบริหารรถสวัสดิการ

2. แนวทางการบริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า (1) จะต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการไม่เกิน 75% ของความจุผู้โดยสาร เช่น รถทัวร์ 1 คันจุได้ 60 คน ในช่วงโควิด-19 จะรับผู้โดยสารได้เพียง (75%) จุได้เพียง 45 คน (2) จะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินรถให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ต่างไปจากเดิม และ (3) จะต้องยังคงเปิดให้บริการได้แม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่ปิดบริการเนื่องจากผู้โดยสารจะเดือดร้อน ดังนั้น ผู้บริหารรถสวัสดิการกองทัพเรือ จะต้องยังคงเปิดให้บริการได้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และเข้มงวดในการบริการ

รถเพื่อความปลอดภัยและยังคงรักษาระดับการให้บริการที่ดี

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 องค์ประกอบแนวทางการบริหารรถสวัสดิการ กองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ ฐานทัพเรือสัตหีบ ในสถานการณ์วิกฤต COVID-19

1. **ด้านการบริหารรถสวัสดิการ** ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 การบริหารรถในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จำกัดจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการไม่เกิน 75% ของความจุผู้โดยสาร เช่น รถทัวร์ 1 คันจุได้ 60 คน ค่าเฉลี่ยมากอันดับ 2 การบริหารรถ จะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทางให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึง การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ต่างไปจากเดิม ค่าเฉลี่ยมากอันดับ 3 การบริหารรถจะต้องยังคงเปิดให้บริการได้ แม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่ปิดบริการเนื่องจากผู้โดยสารจะเดือดร้อน ค่าเฉลี่ยมากอันดับ 4 การบริหารรถจะต้องเน้นการลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการน้อยลง อันดับ 5 การบริหารรถต้องมีภาพรวมการบริหารจัดการรถที่ดี ทั้ง ความสะอาดของรถ การนั่งเว้นระยะห่างบนรถ การตรวจคัดกรอง การลงทะเบียน หากไม่สวมแมสจะไม่ให้ขึ้นรถ มีเจลล้างมือบริการ พนักงานขับรถตรวจคัดกรอง ATK ทุกวัน ค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 6 การบริหารรถเพื่อให้บริการในช่วง สถานการณ์ COVID-19 จะต้องมีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของภาครัฐ และค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 7 การบริหารรถให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน คือ มีการลดจำนวนรอบรถวิ่งน้อยลงต่อวัน จากเดิมปล่อยรถ 2 ชม. ให้เหลือวิ่ง 2 รอบ คือ ช่วงโพแพ (ตี 5) ช่วงเช้า (8.30 น.) และช่วงบ่าย (14.30) **สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า** ผู้ให้สัมภาษณ์ความเห็นตรงกันในเรื่องการดำเนินมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ว่าทางรถสวัสดิการทหารสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการ

ให้บริการได้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ดี ทั้งด้านการฆ่าเชื้อทำความสะอาดก่อนให้บริการ การมีมาตรการป้องกันก่อนใช้รถโดยสารสวัสดิการทุกครั้ง ซึ่งการให้บริการในวิกฤตครั้งนี้แตกต่างไปกับครั้งก่อน โดยสิ้นเชิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพนธ์ มีเงิน (2560) พบว่า ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

2. **การบริหารรอบเวลาเดินทาง** ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 เวลาออกรถและเวลาถึงจุดหมายปลายทางมีความถูกต้องสอดคล้องกับที่แจ้งไว้ ค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 2 จะต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในช่วง COVID-19 อันดับ 3 การเดินทางจะต้องปล่อยรถตามเวลาตาราง ไม่เกินเวลาที่กำหนดเพราะจะทำให้ผู้โดยสารเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้บริการและเสียเวลารอคอย อันดับ 4 การบริหารรอบเวลาเดินทางจะต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในตารางการเดินทางของทั้งขาไปและขากลับ คือรอบ ช่วง โพแพ (ตี 5) ช่วงเช้า (8.30 น.) และช่วงบ่าย (14.30) อันดับ 5 ต้องมีการติดป้ายประกาศที่ไหนท่ารถทั้งขาไปและขากลับ รวมทั้งการประกาศข่าวสารแจ้งเพื่อทราบบนเว็บไซต์การเดินทางของรถสวัสดิการทหารเรือ อันดับ 6 รอบเวลาเดินทางแต่ละรอบมีความเหมาะสมรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ช่วงเวลาไปทำงาน และช่วงเวลาเลิกการ อันดับ 7 การจัดรอบรถโดยสารมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนคน เนื่องจาก 1 คันสามารถจุผู้โดยสารได้ 45 คน จากเดิม 60 คน ดังนั้น จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนรถ จากเดิม 2 คัน เป็น 3 คัน อันดับ 8 แม้จะเป็นสถานการณ์ COVID-19 การบริหารรอบเวลาเดินทาง จะต้องมีการวิ่งทั้งขาไปและขากลับ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า รอบเวลาเดินทางในสถานการณ์โควิด ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า

ช่วงแรกที่ระบาด มีรถบรรทุกเพียงไม่กี่คันไม่สามารถให้บริการได้เต็มที่เนื่องจากยังไม่มีแผนรับมือออกมา จึงทำให้รถบรรทุกเข้าและไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารได้เต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรโรจน์งามแสนนทร์ (2555) พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งจะให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องการส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงเวลา เวลาดังกล่าวเรียกว่า เวลาระหว่างขนส่งสินค้า ซึ่งมีความสำคัญกับการบริการลูกค้ากับคุณภาพการบริการโลจิสติกส์สามารถวัดได้จากหลายมิติองค์ประกอบร่วมกัน แต่คุณภาพที่สำคัญมากที่สุดคือ ความตรงเวลา

3. การบริหารพนักงานขับรถ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 ที่ส่งผลต่อความคาดหวังการบริการคือ 1) ความถี่ในการตรวจหาเชื้อของคนขับและกระเปารถ อย่างน้อยวันละครั้ง โดยหน่วยงานกรมการขนส่งทหารเรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ยมากอันดับ 2 ถ้าตรวจพบการติดเชื้อจะต้องกักตัว หรือเปลี่ยนคนขับ ค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 3 คนขับและกระเปารถ จะต้องได้รับวัคซีนพร้อมลงทะเบียนใน Application หมอพร้อม ค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 4 คนขับและกระเปารถ จะต้องตรวจ ATK (ตรวจก่อนทำงาน) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารว่าขับปลอดภัยไม่ติดเชื้อ และเพื่อมั่นใจว่าจะไม่นำเชื้อไปติดคนในครอบครัว ค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 5 คนขับและกระเปารถต้องสวมใส่แมสตลอดการทำงาน และมีเจลล้างมือส่วนตัว **สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พบว่า** พนักงานขับรถมีการดูแลความปลอดภัยในด้านการควบคุมการแพร่ระบาดได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากพนักงานขับรถหรือกระเปารถมีการสวมใส่แมส ทำความสะอาดจุดสัมผัส พ่นฆ่าเชื้อ ตรวจวัดอุณหภูมิ และตรวจ ATK แสดงให้ผู้ให้บริการทราบการตรวจรอบการเดิมทางสร้างความมั่นใจกับผู้โดยสารได้ในระดับหนึ่ง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนท์พิไล โสภามณี (2555) ด้านบุคลากรที่ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาในเรื่องความตรงเวลาในการออก

รถของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการให้บริการ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความคำนึงถึงความปลอดภัยในการขับรถ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการปฏิบัติตามกฎระเบียบการจราจรของพนักงานขับรถ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

4. การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลต่อความคาดหวังการบริการคือ ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนขึ้นรถทั้งคนขับ กระเปา และผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง หากเกิน 37.8 เพราะถือว่ามิใช่ ห้ามใช้บริการ อันดับ 2 พนักงานและผู้ให้บริการ ต้องสวมใส่แมสตลอดการเดินทาง อันดับ 3 มีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อในระหว่างการเดินทาง โดยวางไว้จุดประตูทางขึ้น และอันดับ 6 มีการทำความสะอาดด้วยการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ ในรถทั้งหมด เช่น จุดสัมผัสเบาะนั่ง ราวจับ ราวประตู ก่อนให้บริการประกอบการเดินทาง **สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์พบว่า** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นตรงกันในเรื่องการดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ว่าทางรถสวัสดิการทหารสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการได้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ดี ทั้งด้านการฆ่าเชื้อทำความสะอาดก่อนให้บริการ การมีมาตรการป้องกันก่อนใช้รถโดยสารสวัสดิการทุกครั้ง ซึ่งการให้บริการในวิกฤตครั้งนี้แตกต่างไปกับครั้งก่อนโดยสิ้นเชิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์ และณัฏฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ (2564) พบว่า มุมมองการปรับตัวต่อผลกระทบของโควิด-19 ของผู้ประกอบการ จะต้องประกอบด้วย การสร้างความสามารถ 4 ด้าน ได้แก่ด้านโลจิสติกส์

ด้านองค์กร ความรวดเร็ว และระบบสารสนเทศเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดภายใต้วิกฤติครั้งนี้

8.2 องค์ประกอบความคาดหวังการบริการ

1. ความคาดหวังการบริการด้านความปลอดภัย พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ช่วยให้ผู้ใช้โดยผู้โดยสารลดความเสี่ยง อันดับ 2 การบริหารพนักงานขับรถจะทำให้ได้รับการปฏิบัติตามมาตรการโควิดตลอดการเดินทางจากพนักงานและผู้โดยสารท่านอื่นๆ อันดับ 3 การบริหารรถสวัสดิการที่ดี ช่วยให้ผู้ใช้โดยผู้โดยสารได้ใช้รถสวัสดิการอย่างปลอดภัย **สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า** ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้สัมภาษณ์ไปในทิศทางเดียวกันว่า ในสถานการณ์โควิดนี้สิ่งที่ผู้โดยสารคำนึงสูงสุดในการใช้รถโดยสารคือ ความปลอดภัยจากเชื้อโควิด ด้วยการคาดหวังว่า การมารับบริการในแต่ละครั้งจะไม่ทำให้ผู้โดยสารเสี่ยงต่อการรับเชื้อกลับไป

2. ความคาดหวังการบริการด้านความพร้อม ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 ความพร้อมการดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันเบื้องต้นให้บริการแก่ผู้โดยสารเช่นแมส แอลกอฮอล์ การฉีดพ่นฆ่าเชื้อทุกรอบการเดินทาง และมีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิก่อนการใช้บริการ ค่าเฉลี่ยมาก อันดับ 2 การบริหารพนักงานขับรถส่งผลต่อความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานในทุกเวลาเพื่อให้พร้อมสำหรับการให้บริการ อันดับ 3 การบริหารรอบเวลาเดินรถ จะทำให้เกิดความพร้อมในการอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่การใช้บริการของผู้โดยสาร อันดับ 4 การบริหารรถสวัสดิการ จะทำให้เกิดความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอในสถานการณ์วิกฤติโควิด **สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า** ความคิดเห็นด้านความพร้อมของบริการในสถานการณ์วิกฤติครั้งนี้ ผู้โดยสารคาดหวังว่ารถโดยสารสวัสดิการจะมีความพร้อมในการให้บริการในสถานการณ์โควิดได้อย่างเต็มที่ ไม่จะเป็น

เรื่องของการได้รับการบริการด้านความปลอดภัยจากโรคระบาดโควิด19 ความสะดวกรอบการเดินรถที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ

3. ความคาดหวังการบริการด้านความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็น อันดับ 1 การบริหารรอบเวลาเดินรถ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการเที่ยวไปและกลับถูกต้องตรงเวลาตามที่แจ้งไว้กับประชาชนถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่กำหนด อันดับ 2 การบริหารรอบเวลาเดินรถ ทำให้อรอบเวลาเดินรถแต่ละรอบมีความเหมาะสมรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ช่วงเวลาไปทำงาน และช่วงเวลาเลิกการ อันดับ 3 การบริหารรถสวัสดิการส่งผลให้มีความรวดเร็วในการให้บริการ จำหน่ายตั๋วตรวจตั๋ว **สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า** ผู้โดยสารคาดหวังที่จะได้รับการในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของรอบเวลาการเดินรถที่ออกตรงเวลามีตารางการเดินรถที่แน่ชัด มีระบบการจองตั๋วโดยสารเพื่อไม่ให้เสียเวลาการรอคอยรถนานๆอีกทั้งการปรับตารางการเดินรถให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันคาดหวังให้มีการเพิ่มรอบรถมากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการบริหารรถในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นั้น จะต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการไม่เกิน 75% ของความจุผู้โดยสาร เช่น รถทัวร์ 1 คันจุได้ 60 คน ในช่วงโควิด-19 จะรับผู้โดยสารได้เพียง (75%) จุได้เพียง 45 คน และจะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินรถให้ผู้โดยสารรับรู้ได้ถึงการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่ต่างไปจากเดิม อีกทั้งการบริหารรถจะต้องยังคงเปิดให้บริการได้ แม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่ปิดบริการเนื่องจากผู้โดยสารจะเดือดร้อน

2. ด้านรอบเวลาเดินรถเวลาออกรถและเวลาถึงจุดหมายปลายทางมีความถูกต้องสอดคล้องกับที่

แจ้งไว้ จะต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ในช่วง COVID-19 การเดินทางจะต้องปล่อยรถตามเวลาตาราง ไม่เกินเวลาที่กำหนดเพราะจะทำให้ผู้โดยสารเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้บริการและเสียเวลารอคอย

3. ด้านการบริหารพนักงานขับรถ ความถี่ในการตรวจหาเชื้อของคนขับและกระเป๋ารถ อย่างน้อยวันละครั้ง โดยหน่วยงานกรมการขนส่งทางเรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย ถ้าตรวจพบการติดเชื้อจะต้องกักตัวหรือเปลี่ยนคนขับ คนขับและกระเป๋ารถ จะต้องได้รับวัคซีนพร้อมลงทะเบียนใน Application หมอพร้อมและข้อเสนอแนะด้านสุดท้าย

4. การดำเนินการมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัส COVID-19 มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนขึ้นรถทั้งคนขับ กระเป๋ารถ และผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง หากเกิน 37.8 เพราะถือว่าไข้ ห้ามใช้บริการ พนักงานและผู้ให้บริการ ต้องสวมใส่หน้ากากตลอดเวลาการเดินทาง กรณีผู้โดยสารสัมผัส รถมจะต้องมีแมสสำรองไว้แจกเพื่อบริการ กองทัพเรือ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้หรือนำไปเป็น

ข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์หรือวางแผนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทในช่วงสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจความมั่นใจในการใช้บริการในสถานการณ์โควิดมากขึ้น

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาและค้นหาวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ข้อมูลจากกรณีศึกษา กองทัพเรือเส้นทางท่าราชวรดิฐ-ฐานทัพเรือสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา เป็นสถานการณ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้ค้นพบวิธีการบริหารในสถานการณ์โควิดให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ และในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมต่อไปด้วยว่าหลังจากสถานการณ์ COVID-19 ผ่านพ้นไปแล้ว แนวทางปฏิบัติจะยังคงเป็นแบบเดิมหรือแบบใหม่ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไปที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2560). *ทิศทางองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย ภายในปี 2564*. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564, จาก: https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=1880.
- กรมการขนส่งทางบก. (2563). *ประยุกต์การบริหารรถโดยสารสวัสดิการ Social Distancing*. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564, จาก: https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=2626.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *คู่มือการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019*. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564, จาก: <https://www3.dmsc.moph.go.th>.
- กองขนส่งฐานทัพเรือสัตหีบ. (2564). *กิจการเดินรถสวัสดิการ ฐานทัพเรือสัตหีบ*. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564, จาก: <https://sites.google.com/view/transport-snb2042>.

- ชญาภา ไทยสงวนวรกุล และชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2564). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดซื้อของบริษัท เอปซี. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 7(2), 49-61.
- ฐานทัพเรือสัตหีบ. (2564). *ข้อมูลทั่วไปฐานทัพเรือสัตหีบ*. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564, จาก: <http://www.sattahibase.navy.mi.th/index.php/main/index>.
- ณัฐพัชร อาริรัชกุลกานต์ และณัฏฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ. (2564). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 4(2), 12-16.
- ณัฏพร ไชยเสนา. (2561). การจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีมัลติอาวิริสติกส์: กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการขนส่ง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 4(2), 65-74.
- โนธิตา หวานชื่น. (2564). ผลกระทบโควิด 19 และการปรับตัวของผู้ประกอบการค้าขายในตลาดเกินดิ่ง บริเวณพื้นที่ชายแดน ตำบลลุโหวงโก-ลก อำเภอลุโหวงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส. *วิทยานิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชามานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยทักษิณ*.
- ธนัทสน์ ธนินันต์ และอภิเทพ แซ่ควั. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *สุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด*, 30(94), 157-165.
- นนท์พิไล โสภามณี. (ม.ป.ป). *ความพึงพอใจของพนักงานงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อสวัสดิการบริการรถโดยสารรับส่ง*. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564, จาก: <http://www.northbkk.ac.th/gs/thesis/researchpaper/512300013.pdf>.
- นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว. (2557). *การรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญจพันธ์ มีเงิน. (2560). การพัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน* 3(2), 20-24.
- ปราณี สุกุลลิขเรศสีมา สุกานดา กลิ่นขจร และอัจฉราวรรณ ท้าวดอน. (2562). คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(16), 71 - 85.
- ฤทัย นิธิวิจิต. (2554). *ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรินทร์ ประทุม. (2559). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริการงานธุรการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ.
- วัชรโรจน์ งามแสงเนตร. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบการจัดระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมยานยนต์จากมุมมองของผู้ประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และผู้ให้บริการขนส่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมยานยนต์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สัจจา โสภ. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Schoderbek, P. P., Schoderbek, C. G., & Kefalas, A. G. (1990). *Management systems, conceptual considerations*. 4th ed. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.