

CMSD

NATIONAL
CONFERENCE
2022



รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

"นวัตกรรมการจัดการชุมชน
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"

คำนำ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กัน และนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติภาคสนามร่วมกับชุมชน อีกทั้งได้เรียนกระบวนการวิจัยและการสัมมนา การเขียนรายงานการวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัย นอกจากนี้ยังได้นำองค์ความรู้และกระบวนการวิจัยไปพัฒนาและต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน โดยทำโครงการวิจัยร่วมกับองค์กรและสถานประกอบการในการฝึกสหกิจศึกษา และนำเสนอผลงานวิจัยต่อองค์กรและสถาบันการศึกษา จึงถือเป็นการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณชน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทางวิชาการ สามารถนำไปสู่การพัฒนาผลงานให้มีคุณค่ามากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การสร้างเครือข่ายด้านวิชาการและวิจัยด้านการจัดการชุมชน ยังเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการขับเคลื่อนงานวิจัยชุมชน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพทางวิชาการและประสบการณ์ทางวิชาชีพก่อนออกไปสู่การทำงานในอนาคต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบ้านและชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมมือกับสาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในการจัดโครงการพัฒนาเครือข่ายการศึกษาวิจัยและความสัมพันธ์ด้านการจัดการชุมชนของคณาจารย์และนักศึกษา 3 สถาบัน และยกระดับเป็นการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2559 โดยมีสาขาวิชาบ้านและชุมชน เป็นเจ้าภาพครั้งแรก และหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพในปีต่อ ๆ มา ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 นี้ สาขาวิชาบ้านและชุมชน ได้รับเป็นเจ้าภาพจัดโครงการการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7 เพื่อเป็นเวทีในการนำเสนอผลงานวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับบัณฑิตศึกษาและปริญญาตรี และเกิดการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์และนักศึกษาทั้ง 3 สถาบัน ให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป อนึ่งในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจาก สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในครั้งนี้

คณะผู้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการ ขอขอบคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ตลอดจนผู้นำเสนอผลงานการวิจัย ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ คณะทำงานและนักศึกษา ที่มีส่วนร่วมสำคัญในการจัดการประชุมวิชาการครั้งนี้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

รายชื่อคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาบทความและตรวจทานเอกสาร และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
รองศาสตราจารย์ ดร.จงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ปริญญาสุทธินันท์
รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร
รองศาสตราจารย์เอมอร เจียรมาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ บุญญะฤทธิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สยาม ราชวัตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุประภา สมนึกพงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิเทพ เอกสิทธิพงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาคร ชลสาคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงสุดา ภูส์ว่าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระพี แสงสาคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพันธ์ ต้นตระกูล
อาจารย์ ดร.สมยศ โอ่งเคลือบ
อาจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล
อาจารย์ ดร.ปรีวิทย์ ไวยาษาชีวะ
อาจารย์ ดร.ส่งเสริม แสงทอง
อาจารย์ ดร.ธิตีพัทธ์ บุญปก
อาจารย์ ดร.อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง
อาจารย์ ดร.ศรันยา เผือกผ่อง
อาจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์
อาจารย์ ดร.จรรยาบรรณ สุธรรมมา
อาจารย์รชกร วชิรสิโรตม
อาจารย์วันชัย เจือบุญ
นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม

กำหนดการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7
“นวัตกรรมการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

จัดโดย

สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ร่วมกับ

สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์
สาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
และ สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วันที่ 9 เมษายน 2565 เวลา 08.00 – 17.00 น.

ผ่านระบบการประชุมออนไลน์ โปรแกรม ZOOM Meeting ID: 3814820686

ภาคเช้า

- เวลา 08.00 – 08.25 น. ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการระดับชาติ เข้าสู่ห้องประชุมออนไลน์
- เวลา 08.25 – 08.30 น. กล่าวต้อนรับ
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิตะกุล หัวหน้าภาควิชามนุษยสัมพันธ์
- เวลา 08.30 – 09.00 น. พิธีเปิด
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวี จันทร์ส่อง
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
- กล่าวรายงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อารณ์ โอภาสพัฒนกิจ
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เวลา 09.00 – 10.00 น. บรรยายพิเศษเรื่อง นวัตกรรมจัดการชุมชนสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
โดย ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อานันท์ กาญจนพันธุ์
- เวลา 10.00 – 10.30 น. บรรยายพิเศษเรื่อง ทิศทางการใช้นวัตกรรมจัดการชุมชน
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อารณ์ โอภาสพัฒนกิจ
- เวลา 10.30 – 10.45 น. พักร (ผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอ เข้าห้องประชุมย่อยเพื่อเตรียมการนำเสนอ)
- เวลา 10.45 – 12.05 น. นำเสนอผลงานภาคบรรยายระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป
(ภาคเช้า จำนวน 3 ห้องประชุมย่อย)
- เวลา 12.05 – 12.15 น. ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติคัดเลือก “การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”
- เวลา 12.15 – 12.45 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 12.45 – 13.00 น. ผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอ เข้าห้องประชุมย่อยเพื่อเตรียมการนำเสนอ

ภาคบ่าย

- เวลา 13.00 – 16.30 น. นำเสนอผลงานภาคบรรยายระดับปริญญาบัณฑิต (ภาคบ่าย จำนวน 8 ห้องประชุมย่อย)
ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติคัดเลือก “การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”
- เวลา 16.30 – 17.00 น. พิธีปิด

- ประกาศรางวัล

“บทความวิจัยดีเด่น”

ระดับบัณฑิตศึกษา 1 รางวัล ระดับปริญญาตรี 1 รางวัล

“การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”

ระดับบัณฑิตศึกษา 3 รางวัล ระดับปริญญาตรี 8 รางวัล

- กล่าวปิด โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล

หัวหน้าภาควิชามนุษยสัมพันธ์

- สาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รับผิดชอบการเป็นเจ้าภาพการประชุมวิชาการระดับชาติ

เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 8

.....

หมายเหตุ : เกียรติบัตรทุกรางวัลจะดำเนินการจัดส่งทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

ห้องที่ 4 HB7401 เศรษฐกิจชุมชน และการปรับตัวของผู้ประกอบการในสถานการณ์โควิด-19 (2)

ผู้ทรงคุณวุฒิ : 1. รศ.เอมอร เจียรมาศ, 2. ผศ.ดร.อมรินทร์ เทวตา, 3. ผศ.ดร.ณภัทร วิศวะกุล (ผู้ดำเนินรายการ: นางสาวพัทธีราชาติสุทธิวงษ์)			
เวลา	หมายเลข บทความ	ชื่อบทความ	ชื่อผู้นำเสนอ
13.00 – 13.20 น.	949	การยกระดับกระบวนการด้านการผลิต วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรตัดผักชี หมู่ 12 ตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	ธีรดา สุปัญญาบุตร
13.20 – 13.40 น.	963	พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคร้านคุณคอฟฟี่ ตำบลหนองหว่า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	วลัยพรรณ ธีรวัฒน์ วนิช
13.40 – 14.00 น.	978	การปรับตัวและการรับมือของวิสาหกิจชุมชนแปรรูปอาหารบ้านแม่เย-โคกม่วง ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	ณัฐธิดา จันทรัตน์, ณัฐธัญญา เกื้อช่วย
14.00 – 14.20 น.	986	การปรับตัวของบริษัท โปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	สุพิชฌาย์ จันทนดิษฐ์
14.20 – 14.40 น.	1033	แนวทางการพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจชุมชนกลุ่มไข่เค็มสตรีบ้านโหนด อำเภอกลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา	วรายุส มาพูล
14.40 – 15.00 น.	1039	กระบวนการดำเนินงานที่นำไปสู่ความเข้มแข็งของกลุ่มจักสานเชือกมัดฟาง ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ณัฐณิรี สุวรรณ ชาติรี, มรกต เขียว นุสรณ์, สุกัญญา โต๊ะหลัง
15.00 – 15.20 น.	1050	กลยุทธ์ในการขายของธุรกิจร้านกาแฟสดสมัยใหม่ กรณีศึกษาในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	สมศักดิ์ คมทา
15.20 – 15.40 น.	1117	การพัฒนาต้นแบบบรรจุภัณฑ์พริกกลาบ กลุ่มแม่บ้านชุมชนแม่แพะ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่	พิมานรัชช์ พงศ์กสิณภพ
15.40 – 16.00 น.	1124	รูปแบบการจัดงานอีเว้นท์ในช่วงชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	พิชชาวีร์ สานใจวงศ์

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ระดับปริญญาบัณฑิต ห้องที่ 4 HB 7401 เศรษฐกิจชุมชน และการปรับตัวของผู้ประกอบการ	
ในสถานการณ์โควิด-19 (2)	
การยกระดับกระบวนการด้านการผลิต วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรระดับผักชี หมู่ 12 ตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	
ธีรดา สุปัญญาบุตร และวันชัย เจือบุญ.....	415
พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคร้านคุณคอฟฟี่ ตำบลหนองหว่า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว	
วัลย์พรรณ ธีรวัฒน์วิณิช และเกศราพร พรหมนิมิตร์กุล.....	428
การปรับตัวและการรับมือของวิสาหกิจชุมชนแปรรูปอาหารบ้านแม่เงย-โคกม่วง ในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	
ณัฐธิดา จันทร์รัตน์, ณัฏฐณิชา เกื้อช่วย และเอมอร เจริญมาศ.....	440
การปรับตัวของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	
สุพิชฌาย์ จันทนดิษฐ์และเกศราพร พรหมนิมิตร์กุล.....	447
แนวทางการพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจชุมชนกลุ่มไข่เค็มสตรีบ้านโนนด อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา	
วารุส มาพูล, อภิชาติ สุจจามันท์ และธิดิพัทธ์ บุญปก.....	458
กระบวนการดำเนินงานที่นำไปสู่ความเข้มแข็งของกลุ่มจักสานเชือกมัดฟาง ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	
ณัฐรินทร์ สุวรรณชาติศรี, มรกต เขียวนุสรณ์, สุกัญญา ไต้ะหลัง และอัปดุลเลาะ เจ๊ะหลง.....	471
กลยุทธ์ในการขายของธุรกิจร้านกาแฟสดสมัยใหม่ กรณีศึกษาในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	
สมศักดิ์ คมทา และสุนี คำนวลศิลป์.....	483
การพัฒนาต้นแบบบรรจุภัณฑ์พริกกลาบ กลุ่มแม่บ้านชุมชนแม่แพะ อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่	
ทิมาณรัักษ์ พงศ์กสิณภพ และปรีวิทย์ ไวทยาชิวะ.....	493
รูปแบบการจัดงานอีเว้นท์ในช่วงชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	
พิชชาวีร์ สานใจวงศ์ และธงชัย ภูวนาถวิจิตร.....	506
ระดับปริญญาบัณฑิต ห้องที่ 5 HB 7201 ความมั่นคงด้านอาหารและการจัดการสิ่งแวดล้อม (1)	
การแยกขยะของบ้านนาแก หมู่ 2 ตำบลผาบึง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย	
กมลทิพย์ คุณพอง และภูมิ เพชรกาญจนาพงศ์.....	514
การดำเนินงานเพื่อพัฒนาเกษตรอินทรีย์ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมไร้สารพิษวังน้ำเขียว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา	
อัครภรณ์ ศรีหะชัย และศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว.....	519
การศึกษาบำบัดน้ำเสียจากโรงงานมะพร้าว กรณีศึกษาโรงงานผลิตมะพร้าว ตำบลบางนางลี่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม	
ฐิตาพร ชันธฤทธิ์และศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว.....	528
พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนชุมชนตลาด ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19	
ชัญญาณุช โฆษิตพานิชย์ และเกศราพร พรหมนิมิตกุล.....	535

การปรับตัวของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ADAPTATION OF THAILAND POST COMPANY LIMITED, BANG PHO BRANCH, BANGKOK
DURING THE EPIDEMIC SITUATION OF COVID-19

สุพิชฌาย์ จันทนดิษฐ์¹ และ เกศราพร พรหมนิมิตกุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ก่อน 2) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานครในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ที่ต้องปรับตัวกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในระลอกที่ 4 ในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2565 โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย จำนวน 5 คน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสำรวจภาคสนามแล้วนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ผลการศึกษาพบว่า ไปรษณีย์ไทย สาขาบางโพมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรค covid-19 โดยมีการปรับตัวในเรื่องสภาพการดำเนินงานในรูปแบบที่มีการเว้นระยะห่างตามที่กรมควบคุมโรคประกาศ และไปรษณีย์ไทยมีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อมารองรับหากมีพนักงานไปรษณีย์มีการติดเชื้อ COVID-19 รวมไปถึงมีบริการใหม่ขึ้นมาเป็นบริการ PICKUP SERVICE รูปแบบการบริการจะเป็นรูปแบบที่พนักงานจะไปรับพัสดุถึงบ้านผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทั้งนี้บริการนี้เป็นการลดการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อ ลดความแออัด ลดการพบปะ ผู้ใช้บริการสามารถส่งพัสดุได้โดยไม่ต้องออกจากบ้าน

คำสำคัญ: การปรับตัว, สภาพการดำเนินงาน, COVID-19

Abstract

The purpose of this research was to study the operating conditions of the Thailand Post Co., Ltd., Bang Pho Branch, Bangkok before and after the COVID-19 pandemic. The participants were the employees of the Thailand Post, Bang Pho Branch. who had to adapt themselves to the pandemic of COVID-19 in the 4th wave during the period of January-February 2022. There were five key respondents in this research. This qualitative research was accomplished by means of in-depth interviews and surveys. The obtained descriptive data was then analyzed and synthesized in accordance with the descriptive research method.

The results of the study revealed that the employees of Bang Pho branch of the Thailand Post were able to adjust themselves according to the COVID-19 situation, especially in terms of social distancing policy following the announcement of the Department of Disease Control. Furthermore, Thailand Post would set up a special team to support its work if postal workers were infected with COVID-19. The Thailand Post also introduced a new service called "PICKUP SERVICE", which the

¹ นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

employees went to pick up parcels at the customers' homes. This new service could help reduce the spread of the COVID-19 pandemic by avoiding on-site face-to-face interactions at the branch. In doing so, customers could deliver the parcels to their desired destinations without leaving their homes.

Keywords: ADAPTATION, OPERATING CONDITIONS, COVID-19

1. บทนำ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย ซึ่งแปรรูปมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ก.ส.ท.) แต่จริงๆ แล้ว ถึงแม้ว่าไปรษณีย์จะถูกมองว่าเป็นการขนส่งโดยตรงแต่แท้จริงแล้วไปรษณีย์นั้นถือเป็นธุรกิจที่เรียกว่า “ธุรกิจไปรษณีย์” จะมีการดำเนินธุรกิจทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) ธุรกิจสื่อสาร เช่น จดหมาย สิ่งตีพิมพ์ฯ 2) ธุรกิจขนส่ง เช่น รับฝากส่งสิ่งของ ชิ้นใหญ่ พัสดุ 3) ธุรกิจการเงิน เช่น บริการชำระค่าบิลต่างๆ ฐานออนไลน์ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ 4) ธุรกิจค้าปลีก เช่น ตัวแทนจำหน่าย สินค้าฝากขาย ตราไปรษณีย์สะสม สินค้าไปรษณีย์ ร้านไปรษณีย์ post shop (chai, 2564)

รูปแบบการทำงานของไปรษณีย์ไทยที่คุ้นชิน คือ รับพัสดุ ส่งต่อพัสดุ นำจ่ายพัสดุตามบ้านเรือน เป็นต้น ซึ่งไปรษณีย์แต่ละสาขาก็จะมีหน้าที่เหมือนกัน แต่จะต่างตรงที่จะแบ่งเป็นสาขาใหญ่กับสาขาย่อยของแต่ละเขต เช่น ในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีไปรษณีย์ใหญ่ คือ สาขาบางซื่อ และสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตบางซื่อแต่เป็นสาขาย่อยลงมา คือ สาขาบางโพ สาขาพระจอมเกล้าพระนครเหนือและเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์ศูนย์การค้า White Mall การทำงานที่แตกต่าง คือ ในแต่ละวันจะมีผู้คนมาส่งพัสดุจำนวนมาก สาขาที่ย่อยลงมาของแต่ละเขตก็จะรวบรวมพัสดุในตอนเย็นของทุกๆ วันเพื่อที่จะรอรถรับพัสดุของสาขาใหญ่ของเขตนั้นๆ มาขนย้ายเพื่อไปจำแนกและส่งพัสดุไปส่งถึงปลายทาง (ปกาศิต นาคเถื่อน, ผู้ให้สัมภาษณ์, 2564)

สถานการณ์โลกปัจจุบันที่ทุกประเทศต้องพบเจอ คือ การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้มีการจัดการการทำงาน การเรียน การค้าขาย การขนส่ง ฯลฯ เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค คือ ประกาศให้ทำงานแบบ work from home หรือ เรียนออนไลน์ สำหรับประเทศไทย จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ระบอบไปทั่วโลก กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษาโดยมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย ในระยะต่อมาได้พบการแพร่ระบาดใหญ่ โดยเป็นการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน (Cluster) คือ การแพร่ระบาดในสนามมวย และสถานบันเทิง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมากและมีความแออัด ประกอบกับในระยะดังกล่าวมีการประกาศปิดเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกิดการเคลื่อนย้ายของประชากรออกไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทำให้ผู้สัมผัสเชื้อกระจายออกไปยังต่างจังหวัด จนทำให้ยอดผู้ติดเชื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่กลางเดือนมีนาคม (องค์การอนามัยโลกกรมควบคุมโรค, กองโรคติดต่อทั่วไป, กองระบาดวิทยา, 2564)

สำหรับการขนส่งเอกชนทั้งหมดและไปรษณีย์นั้นไม่สามารถที่จะทำงานแบบ work from home ได้ เนื่องจากต้องคอยรับฝากพัสดุ ส่งพัสดุให้กับประชาชนในทุกๆ วัน ทำให้พนักงานทุกคนต้องเสี่ยงกับการทำงานและได้รับผลกระทบ แต่เมื่อไม่สามารถที่จะทำงานแบบ work from home ได้จริงๆ องค์กรก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องไปตามสถานการณ์ที่ต้องพบเจอ ผลกระทบโดยตรง คือ มีความเสี่ยงมาก เพราะต้องพบปะกับผู้คนจำนวนมากซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลย ดังนั้น จึงต้องมีการปรับตัวของพนักงานทุกคน เช่น การใส่หน้ากากอนามัยขณะทำงานตลอดเวลา แต่ก็เชื่อว่าจะสามารถควบคุมได้ 100% ผลกระทบที่ส่งผลต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ คือ เมื่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งพบผู้ติดเชื้อทำให้ต้องปิดที่ทำการให้บริการลงการขนส่งก็อาจจะล่าช้าได้หรือพัสดุไปค้างสะสมไม่สามารถออกนำจ่ายได้ เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าไปรษณีย์ไทย สาขาบางโพ ต้องทำงานหนักกว่าเดิมเพราะมีจำนวนลูกค้ามาส่งของมากขึ้น 1 เท่าตัว จากปกติจะรับบริการลูกค้าวันละ 200 กว่าคน แต่เมื่อมีการปิดตัวลงของไปรษณีย์สาขาบางซื่อ และสาขาพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ลูกค้าจึงเพิ่มขึ้นเป็นวันละ 400-500 คนต่อวัน จึงทำให้ไปรษณีย์ไทย สาขาบางโพ ต้องมีการปรับตัวในหลายด้านเพื่อรองรับกับสถานการณ์ดังกล่าว (สิปปภาส จันทนดิษฐ์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ารูปแบบการทำงานของโปรษณียไทยนั้นไม่สามารถทำงานแบบ work from home ได้ เนื่องจากต้องคอยรับฝากพัสดุ ส่งพัสดุให้กับประชาชนในทุกๆ วัน ทำให้พนักงานทุกคนต้องเสี่ยงกับการทำงานและได้รับผลกระทบ แต่เมื่อไม่สามารถที่จะทำงานแบบ work from home ได้จริงๆ องค์กรก็ต้องมีการปรับตัว เพื่อให้คล้อยตามไปตามสถานการณ์ที่ต้องพบเจอ ผลกระทบโดยตรง คือ มีความเสี่ยงมาก เพราะต้องพบปะกับผู้คนจำนวนมากซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลย ดังนั้น จึงต้องมีการปรับตัวของพนักงานทุกคน เช่น การใส่หน้ากากอนามัยขณะทำงานตลอดเวลา การเว้นระยะห่างทางสังคมหรือที่เรียกกันอีกอย่างหนึ่งว่า Social Distancing

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการปรับตัวของบริษัท โปรษณียไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจ คือ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระลอกที่ 4 โปรษณียสาขาบางซื่อที่เป็นแม่ข่ายก็มีพนักงานติดเชื้อเป็นจำนวนมากจึงทำให้สาขาบางซื่อต้องปิดตัวลง เลยทำให้ส่งผลกระทบต่อสาขาบางโพซึ่งเป็นสาขาที่อยู่ใกล้กับสาขาบางซื่อมากที่สุดประชาชนที่ต้องการจะใช้บริการจึงต้องมาใช้บริการที่สาขาบางโพเท่านั้น ผลกระทบก็คือ จากปกติสาขาบางโพจะรับบริการลูกค้าวันละ 200 กว่าคนแต่พอสาขาบางซื่อปิดตัวลงลูกค้าจึงเพิ่มขึ้นเป็นวันละ 400-500 คนต่อวัน จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาสาขาบางโพ เพื่อที่จะได้ศึกษาแล้วนำมาเป็นแนวทางในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของบริษัท โปรษณียไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
2. เพื่อศึกษาการปรับตัวของบริษัท โปรษณียไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว

McKee et al. (1989) ได้กล่าวว่ากระบวนการที่ผู้ประกอบการใช้ในการประมวลข้อมูลต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมภายนอกและใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อปรับตัว การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขัน และการวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มีผู้ประกอบการใดที่สามารถอยู่รอดได้ตลอดโดยไม่มี การปรับตัวผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งระดับของการปรับตัวขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ การปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลาย ๆ มิติ เช่น การผลิตสินค้า บริการการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร การเงิน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

Jovanovic (1982) กล่าวถึงทฤษฎีความอยู่รอดในมิติของผู้ประกอบการโดยโยวาโนวิช โยยาน ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการไว้หลายปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยด้านการศึกษาของผู้ประกอบการ (entrepreneur education) ปัจจัยพื้นฐานครอบครัว (family background) ความสามารถในการวิจัยและพัฒนา (research and development) ปัจจัยด้านขนาด และปัจจัยด้านอายุของกิจการ

3.2 แนวคิดการปรับตัวขององค์กรรองรับการเปลี่ยนแปลง

พัชรนันท์ กลั่นแก้ว (2564) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงมักถูกมองว่าเป็นเรื่องปกติวิสัยที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยพื้นฐานถือเป็นเรื่องธรรมชาติที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป หรืออาจเกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ที่เป็นผลของการกระทำของบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะความผันผวนของสถาบันการเงินโลก วิกฤตทางการเมือง สภาพสังคมที่วุ่นวาย ซึ่งมีทั้งการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น จะเรียกว่า การพัฒนา ส่วนการเปลี่ยนแปลงที่เลวลงกว่าเดิม จะเรียกว่า ไม่มีการพัฒนา ดังนั้น การเรียนรู้และทำความเข้าใจในสาเหตุและผลของการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการมีความรู้สึกที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (sensitivity of change) จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิผล องค์กรจึงต้องมีการออกแบบโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น มีกลไกในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร การกำหนดกระบวนการผลิต การใช้ทรัพยากรในการผลิตและปฏิบัติงาน การหยั่งรู้ถึงแนวโน้มสภาพตลาดในอนาคต ทั้งนี้

เพื่อให้มีความพร้อมในการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งในปัจจุบันและอนาคตถือว่าการเปลี่ยนแปลง นำมาซึ่งการสร้างความเข้มแข็งและการสร้างเสถียรภาพต่อองค์กร

3.3 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชตะ จันทรพาศิณี (2564) ศึกษาเรื่อง “วิเคราะห์ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19” โดยศึกษาจากบทความทางวิชาการรายงานการวิจัยและสถิติข้อมูลธุรกิจการบินในช่วงปลายปี พ.ศ. 2561-2563 สาระสำคัญของบทความนี้ประกอบด้วยผลกระทบจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักไปเนื่องจากประเทศต่างๆ มีการปิดประเทศ (Lockdown) ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกและประเทศไทย การหยุดให้บริการของสายการบินต่างๆ ทำให้รายได้หลักในการขนส่งทางอากาศของสายการบินลดลง สายการบินต้องหาวิธีการและมาตรการรับมือกับสถานการณ์นี้เพื่อความอยู่รอดของสายการบิน เช่น การเปลี่ยนอากาศยานโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า ปัจจุบันมีสายการบินหลายสายการบิน ได้ดำเนินการดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า (Cargo) เช่น Lufthansa Korean Air, Emirates Finnair, Austrian Airlines, Swiss Air และ Air Canada เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอบริการภายในประเทศที่คล้ายคลึงกัน เช่น การให้บริการเที่ยวบินไร้จุดหมาย การขายอาหาร และสินค้าของสายการบินในหลายรูปแบบ

วรุฒม์ อยู่ยอด (2564) ศึกษาเรื่อง “การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานธนาคาร ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 (covid-19)” จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ส่งผลกระทบต่อระบบต่าง ๆ ภายในประเทศไทย เป็นอย่างมากหนึ่งในนั้นคือธุรกิจการเงินหรือธนาคาร ซึ่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของธนาคารที่ต้องปรับเปลี่ยนไป ผู้คนให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีออนไลน์เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้รูปแบบการบริการของธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ เพื่อเป็นช่องทางที่จะให้ธุรกิจได้รับผลกระทบน้อยที่สุดและอยู่รอดในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงตัวของพนักงานธนาคารก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เช่นกัน ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ความรู้ และความสามารถที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตในการทำงานได้อย่างเป็นปกติและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ผลการวิจัยพบว่า พบว่า สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อประเภทของงานที่ต้องออกไปพบกับผู้คน เพราะฉะนั้นสิ่งที่มีผลกระทบที่สุด คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปฏิบัติงานในส่วนของการที่ไปพบลูกค้า การเปลี่ยนแปลงเพื่อ ป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อ ซึ่งการ Work From Home ยังไม่ตอบโจทย์แต่อย่างไรก็ตามการ Work From Home ก็มีทั้งข้อดีและ ข้อเสีย ซึ่งข้อดี คือ การช่วยประหยัดค่าเดินทาง แต่ข้อเสีย คือ อุปกรณ์สำนักงานอาจจะไม่ครบ โดยการรับมือช่วงโควิด-19 ได้มีการ แบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ก็จะมีกลุ่ม A กลุ่ม B กลุ่ม C ก็คือทำงานที่แบงก์ กลุ่ม B ก็คือจะเป็น Work From Home กลุ่ม C ก็จะเป็นกลุ่มสำรอง พนักงานท่านไหนที่มีอุปกรณ์พร้อมก็สามารถที่จะขอ VPN ก็คือรหัสที่จะเอาไปทำงานที่บ้านได้ ด้านแนวทางในการปรับตัวของพนักงานนั้น พนักงานเองได้มีการเตรียมพร้อมรับมือโดยการเรียนรู้ระบบงานใหม่ รวมถึงเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีที่ ทางธนาคารนำเข้ามาใช้ มีการติดต่อประสานงานกันทางโทรศัพท์ ทางไลน์ และโปรแกรมการประชุมออนไลน์มากขึ้น รวมถึงต้อง คอยติดตามและศึกษานโยบาย ประกาศ คำสั่ง และกฎระเบียบที่ออกมาเพื่อใช้ในการปรับตัว

นนทิตา เปรมแปลก และอริสสา สะอาดนัก (2564) ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ของธุรกิจ คาเฟ่สัตว์เลี้ยง กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอินคาเฟ่ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ได้ศึกษาธุรกิจร้านอินคาเฟ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กลยุทธ์การปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 และ 2) การดำเนินธุรกิจคาเฟ่สัตว์เลี้ยง ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เจ้าของธุรกิจ จำนวน 1 คน พนักงานจำนวน 3 คน และลูกค้าของร้าน จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์การปรับตัวทางการตลาดในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด มีบริการขายโดยการขายคุกกี้และการจัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้า รวมไปถึงการรักษาฐานลูกค้าเก่าเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ ด้านการจำแนกกลุ่มลูกค้าในเรื่องการบริการให้ตรงตามลูกค้าที่ต้องการเพื่อสร้างความประทับใจ และสร้างความแตกต่างจากร้านอื่นๆ ด้านกลยุทธ์การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์มีการเพิ่มเมนูอาหารและเครื่องดื่ม มีการจัดชุดอาหารที่มีราคาถูกกว่าการสั่งอาหารแยก โดยลูกค้าสามารถเลือกเมนูอาหารและ

เครื่องมือใดก็ได้ รวมถึงการเพิ่มพื้นที่ถ่ายรูป และด้านการออกแบบโครงสร้างองค์กรมีการปรับรูปแบบการให้บริการ โดย การเพิ่มมาตรการป้องกันโควิด-19 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า

อังคณา วัฒนเกษียรติ และธนพล อินประเสริฐกุล (2564) ศึกษาเรื่อง “การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ: การปรับตัวของธุรกิจการบินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบินอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจการบิน จากมาตรการข้อจำกัดเรื่องการเดินทางในประเทศและต่างประเทศ หรือความต้องการการเดินทางของผู้บริโภคที่น้อยลง การคาดการณ์การฟื้นตัวของภาคอุตสาหกรรมการบินที่จะเป็นไปอย่างช้าๆ ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคและสภาพ สังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีรูปแบบการใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่ออยู่ร่วมกับการระบาดของเชื้อ ไวรัส ส่งผลให้สายการบินเริ่มปรับเปลี่ยนแผนดำเนินงานทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บทความนี้พบว่า แนวโน้มการอยู่รอดของธุรกิจการบินในปัจจุบัน ต้องพึ่งพาการปรับตัวในการดำเนินงานของธุรกิจอย่างรวดเร็วเหมาะสม กับสถานการณ์ สายการบินต้องมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งในและ ต่างประเทศ โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบวิถีชีวิตของผู้บริโภคแบบความปกติใหม่ (New Normal) และความปกติถัดไป (Next Normal) หลังวิกฤต ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและการให้บริการดิจิทัลที่เหมาะสม จะเป็นหนทางในการสร้าง โอกาสเพิ่มรายได้และการอยู่รอดของสายการบินในปัจจุบันได้

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง “วิถีชีวิตปกติแบบใหม่ภายหลังการระบาดใหญ่โควิด-19 ; กรณีศึกษา ธุรกิจยานยนต์และธุรกิจการบินกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมขนส่งโลจิสติกส์ไทย” วัตถุประสงค์งานวิจัย เพื่อศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจจำหน่ายรถยนต์และธุรกิจ จำหน่ายตัวเครื่องบิน และวิเคราะห์ถึงแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปของการให้บริการโลจิสติกส์โดยได้มีการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ จากการทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งทำการสัมภาษณ์เชิงลึกธุรกิจกลุ่มเป้าหมายและจัดโฟกัสกรุ๊ปเพื่อประมวลและ วิเคราะห์ผล โดยจะนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบกรณีศึกษาของสามธุรกิจเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรม การจัดซื้อจัดหาสินค้าของประชาชนและภาคธุรกิจทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย จะส่งผลต่อภาคการผลิตและการให้บริการของ ประเทศจะต้องปรับตัวและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ซึ่งจะส่งผลต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลงของ อุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ไทย รวมทั้งได้เสนอแนะแนวทางการปรับตัวและการตอบสนองในเชิงนโยบายและเชิง ปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐที่ต้องกำหนดนโยบายสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในการพัฒนา ระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของประเทศ

ดังนั้นงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะนำข้อมูลการปรับตัวของธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวกับการขนส่ง หรือเกี่ยวกับการ ให้บริการ มาศึกษาเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของการบิน เช่น การเปลี่ยนอากาศยาน โดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า การขายอาหาร และสินค้าของสายการบินในหลายรูปแบบ เป็นต้น หรือจะเป็นการ ปรับตัวในการให้บริการของธุรกิจคาเฟ่ร้านอาหารต่างๆ ที่อาจต้องใช้มาตรการของการรักษาระยะห่างเพื่อที่จะลดการ แพร่กระจายเชื้อได้

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ประกอบไปด้วย หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ สาขาบางโพ จำนวน 1 คน และพนักงานรับฝาก จำนวน 4 คน

4.2 เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดหัวข้อที่ต้องการศึกษาไว้กว้างๆ มีลักษณะเป็นคำถาม ปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงข้อมูลได้อย่างเต็มที่

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้เครื่องมือจดบันทึกข้อมูลภาคสนาม ได้แก่ สมุด ดินสอ ปากกา เครื่องบันทึกเสียง เพื่อช่วยให้การเก็บข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

4.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีในการปรับตัวขององค์กร และข้อมูลการขนส่งของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร รวมไปถึงบริษัทต่างๆ ตามจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ ตำรา และเว็บไซต์ เป็นต้น

4.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล (Informants) เช่น การรับมือขององค์กรต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19, การปรับตัวในการบริการลูกค้า, การปรับตัวในการขนส่งพัสดุ, การปรับตัวของพนักงานในองค์กร เป็นต้น โดยการสัมภาษณ์จะมีการขออนุญาตในการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีการวิเคราะห์และบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดจากการสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ

4.4.2 สภาพการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

4.4.3 การปรับตัวของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

5. สรุปผลการวิจัย

ไปรษณีย์ไทย สาขาบางโพ ตั้งอยู่ในเขตบางซื่อ แขวงบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 ซึ่งในเขตบางซื่อนั้นมีที่ทำการไปรษณีย์ทั้งหมด 4 แห่ง 1) ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาบางซื่อ 2) ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาบางโพ 3) ที่ทำการไปรษณีย์ สาขาพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 4) เคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์สาขาศูนย์การค้า White Mall ซึ่งจะมีไปรษณีย์สาขาบางซื่อเป็นแม่ข่าย และลูกข่ายคือสาขาบางโพ สาขาพระจอมเกล้าพระนครเหนือและเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์สาขา ศูนย์การค้า White Mall สภาพการทำงานของแม่ข่ายอย่างสาขาบางซื่อจะทำหน้าที่บริการและฝากรวมไปรษณีย์ไปรษณีย์และพัสดุใน 1 แขวง ได้แก่แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ส่วนลูกข่ายอย่างสาขาบางโพ สาขาพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์สาขาศูนย์การค้า White Mall จะมีหน้าที่แค่รับฝากไปรษณีย์และบริการอื่นๆ เท่านั้นไม่มีการนำจ่ายไปรษณีย์และพัสดุ และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในระลอกที่ 4 พนักงานของสาขาบางซื่อได้รับผลกระทบคือมีพนักงานติดเชื้อ COVID-19 จำนวนมาก ทำให้มีผลกระทบต่อไปรษณีย์สาขาบางโพทันทีเพราะบริเวณโดยรอบนั้นไปรษณีย์บางโพอยู่ใกล้มากที่สุด ประชาชนในเขตชุมชนย่านบางซื่อจึงแห่มาใช้บริการที่ไปรษณีย์บางโพกันอย่างเป็นจำนวนมาก ทำให้ไปรษณีย์สาขาบางโพนั้นต้องมีการปรับตัวในการรับมือกับในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ดังนี้

5.1 สภาพการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงก่อนการแพร่

5.1.1 รูปแบบการทำงานและการบริการ

รูปแบบการบริการประชาชนของสาขาบางโพนั้นมีบริการ ดังนี้ 1) กลุ่มบริการไปรษณีย์ 2) กลุ่มบริการขนส่งและโลจิสติกส์ 3) กลุ่มบริการระหว่างประเทศ และ 4) ธุรกิจค้าปลีกและการเงิน การให้บริการของไปรษณีย์สาขาบางโพนั้นเป็นลักษณะงานบริการแบบ one stop service ซึ่งลักษณะการทำงานของไปรษณีย์สาขาบางโพหลักๆ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) พนักงานรับฝาก มีหน้าที่บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่การหุ้มห่อกล่อง/ซอง รวมไปถึงการป้องกันสินค้าที่มีความเปราะบางเพื่อลดการสูญเสียของสินค้าในการขนส่ง ด้วยการเพิ่มการห่อการลดการกระแทก การเขียนชื่อที่อยู่ผู้ฝากส่งและผู้รับ การตรวจสอบที่อยู่ปลายทางให้ถูกต้องครบถ้วน จนกระทั่งผู้ใช้บริการใช้บริการจนเสร็จสิ้นและก้าวเดินออกจากไปรษณีย์สาขาบางโพ 2) พนักงานที่ต้องมารับมอบงานต่อจากพนักงานรับฝาก มี

หน้าที่คือดูกล่อง/ซองที่บรรจุเรียบร้อยแล้วนั้นจะถูกส่งต่อไปยังปลายทางด้วยกระบวนการส่งต่อของพนักงานส่งต่อ ในส่วนนี้จะแบ่งออกเป็นศูนย์ต่างๆ ทั่วประเทศเพื่อทำการคัดแยก จัดเก็บ รวบรวม และกระจายไปยังปลายทางต่อไป

5.1.2 ข้อจำกัดในด้านการให้บริการก่อนการระบาดของ COVID-19

ข้อจำกัดในด้านบริการของไปรษณีย์นั้นคือการรับหนังสือสั่งการ โดยการสื่อสารทางบันทึกข้อความที่จะเวียนส่งไปตามที่ทำการไปรษณีย์ต่างๆ ทั่วประเทศ โดยที่หนังสือสั่งการจะมีหลากหลายเรื่องราวต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเปิดบริการใหม่ๆ การยกเลิกบริการ การงดบริการในพื้นที่น้ำท่วม ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ระเบียบวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการให้บริการ ซึ่งหนังสือนี้จะต้องผ่านการอนุมัติจากหลายแห่ง เช่น ต้องผ่านการอนุมัติจาก กรรมการผู้จัดการใหญ่ก่อน ต่อมาก็ต้องผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย หลังจากนั้นต้องผ่านหัวหน้าพื้นที่ แล้วจึงมาให้กับหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ เพื่อที่ให้หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ถ่ายทอดหนังสือที่ได้รับนั้นๆ ให้กับพนักงานที่ได้รับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง และเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ ซึ่งข้อจำกัดการรับหนังสือสั่งการแต่ละเรื่องนั้นต้องใช้เวลาพอสมควรกว่าจะมาถึงเพื่อถ่ายทอดให้กับพนักงานได้รับทราบ ซึ่งอาจจะเกิดความล่าช้าในการอัปเดตเกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ ผู้ใช้บริการบางคนทราบบริการใหม่ๆ หรือส่วนลด หรืองดบริการในบางพื้นที่ที่น้ำท่วมก่อนพนักงาน ทำให้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5.1.3 รูปแบบการปรับตัวในองค์กรก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

การปรับตัวของไปรษณีย์ ในปัจจุบันการขนส่งนั้นเปิดเสรีให้เกิดความแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น และรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งการปรับตัวของไปรษณีย์นั้นเป็นไปตามวัฒนธรรมองค์กร ด้าน Change capability ที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะนำกำไรและรายได้เข้าสู่องค์กรเพื่อหล่อเลี้ยงธุรกิจไปรษณีย์ให้ดำรงอยู่ได้ด้วยตัวขององค์กรเอง และสามารถเลี้ยงดูพนักงานได้ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการนำสินค้าชุมชนที่นำมาจากเกษตรกรตามภูมิภาคต่างๆ มาขายที่ไปรษณีย์สาขาต่างๆ เพื่อกระจายรายได้ให้กับเกษตรกรและนำรายได้ส่วนหนึ่งเข้าไปรษณีย์ ส่วนในเรื่องที่บริเวณใกล้เคียงรอบของไปรษณีย์ สาขาบางโพนั้นจะมีบริษัทขนส่งเอกชนมากมาย เช่น J&T EXPRESS, FLASH EXPRESS เป็นต้น ทำให้ต้องถูกมองว่าเป็นคู่แข่งกับไปรษณีย์และเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในเขตบางซื่อ ดังที่ ปกาศิต นาคเลื่อน (2565) ได้กล่าวไว้ว่า “ในเรื่องการแข่งขันไปรษณีย์ไทยไม่ได้คิดจะแข่งขันด้วยอยู่แล้ว องค์กรเราก็จะทำส่วนของเราให้ดีที่สุดอยู่แล้ว”

5.2 การปรับตัวของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

5.2.1 ข้อจำกัดในด้านการให้บริการ การขนส่ง การรับพัสดุ หลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ไปรษณีย์สาขาบางโพมีข้อจำกัดในด้านการให้บริการ การรับส่งพัสดุ และการขนส่ง ดังนี้ ด้านบริการต่อผู้ใช้บริการเนื่องจากผลกระทบของการปิดที่ทำการไปรษณีย์แม่ข่ายสาขาบางซื่อเพราะมีพนักงานติดเชื้อ COVID-19 เป็นจำนวนมากซึ่งไปรษณีย์บางโพเป็นลูกข่ายดังนั้นการที่ปิดของแม่ข่ายจึงส่งผลกระทบต่อไปรษณีย์บางโพทันที ซึ่งข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดคือเรื่องพนักงานที่ไม่รองรับสำหรับผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และจำนวนพัสดุที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้ไม่มีการเว้นระยะห่างทางสังคม social distancing และกลายเป็นสถานที่แออัดโดยทันที เพราะไปรษณีย์ไทยทุกสาขานั้นเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานจึงไม่สามารถ work from home ได้ และเมื่อมีผู้มาใช้บริการที่แออัดมากขึ้นทำให้มีการควบคุมเชื้อโรคได้ไม่เพียงพอ แต่ไม่ว่าอย่างไรก็ตามไปรษณีย์สาขาบางโพก็ต้องรองรับจำนวนลูกค้าที่มีมากขึ้นให้ได้ โดยที่พนักงานของไปรษณีย์สาขาบางโพนั้นต้องมีการปรับตัวเอง โดยการให้ผู้ให้บริการรอด้านนอกอาคาร แล้วให้ผู้ให้บริการเรียกผู้ใช้บริการเข้ามาทีละคนเพื่อลดการแออัดของผู้ใช้บริการและลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ส่วนเรื่องการรับส่งพัสดุจากผู้ให้บริการหรือจากพนักงานรับฝากไปยังพนักงานส่งต่อก็ต้องมีการพ่นละอองแอลกอฮอล์เพื่อฆ่าเชื้อหลังจากได้สัมผัสตัวกล่อง/ซอง ซึ่งข้อจำกัดที่การส่งต่อคือไม่สามารถพ่นละอองแอลกอฮอล์ได้อย่างทั่วถึงเพราะพัสดุที่รับเข้ามามีจำนวนมาก ส่วนเรื่องการขนส่งไปยังปลายทางก็มีข้อจำกัดที่สำคัญอย่างมากคือรถหกล้อที่วิ่งมารับของต้องกักตัวเพราะได้ไปใกล้ชิดกับไปรษณีย์สาขาบางซื่อ จึงจำเป็นต้องใช้รถหกล้อจากสาขาอื่นที่อยู่ใกล้เคียงเขตบางซื่อมารับพัสดุไปยังปลายทาง ทำให้ต้องเพิ่มภาระไปยังสาขาที่อื่นอีกด้วย

5.2.2 ข้อจำกัดในด้านการบริการประชาชนหลังจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ไปรษณีย์สาขาบางโพให้ผู้ให้บริการทุกคนต้องสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้ามาในไปรษณีย์สาขาบางโพ อีกทั้งยังดีเส้นเว้นระยะห่างระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน ทั้งนี้ยังมีการกั้นฉากกั้นระหว่างผู้ใช้บริการกับพนักงาน ตัวพนักงานเองก็ต้องมีการป้องกันที่มากขึ้น เช่น สวม face shield สวมถุงมือยาง และมีพนักงานกิริเตอร์คอยเรียกผู้ใช้บริการที่คอยการใช้บริการที่อยู่ด้านนอกอาคารเข้ามาที่ละคนเพื่อลดความแออัดในด้านสถานที่ มีการเปิดประตูอาคารให้มีการถ่ายเทอากาศทุกบาน และมีการติดตั้งเครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย พร้อมเครื่องจ่ายแอลกอฮอล์หน้าทางเข้าก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการที่ไปรษณีย์สาขาบางโพ และก่อนที่จะให้เปิดให้บริการต้องพ่นละอองแอลกอฮอล์ตามจุดสัมผัสต่างๆ ภายในอาคาร ส่วนพัสดุที่รับจากมือของผู้ใช้บริการพนักงานต้องพ่นละอองแอลกอฮอล์ และพ่นก่อนจะส่งต่อให้กับขนส่งไปยังปลายทาง

5.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

5.2.3.1 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปัญหาและอุปสรรคก่อนการแพร่ระบาดด้านการให้บริการก็จะมีในส่วนของสินค้าเสียหาย ล่าช้า ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรงมีการร้องเรียน แต่ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็ต้องแก้ไขเป็นจุดๆ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5.2.3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปัญหาและอุปสรรค คือ เมื่อถึงการระบาดของโรค COVID-19 ในช่วงระลอกที่ 4 นั้น เกิดปัญหาด้านพนักงานไม่สามารถรองรับความต้องการใช้บริการของลูกค้าได้เท่าที่ควร พัสดุมักมีกลิ่นเหม็นมากเกิน เกิดความล่าช้าขณะให้บริการ เกิดความแออัด พนักงานเสี่ยงติดเชื้อ COVID-19 จนกระทั่งพนักงานไปรษณีย์สาขาบางโพติดเชื้อ COVID-19 ปัญหาและอุปสรรคต่อมาคือพนักงานคนอื่นที่ใกล้ชิดกับพนักงานที่ติดเชื้อ COVID-19 ต้องกักตัว 14 วัน และสาธารณสุขเขตบางซื่อทราบว่าพนักงานไปรษณีย์สาขาบางโพติดเชื้อ COVID-19 จึงสั่งปิดที่ทำการไปรษณีย์บางโพเพื่อทำความสะอาดเป็นเวลา 3 วัน หลังจากนั้น 3 วันไปรษณีย์สำนักงานใหญ่ก็ส่งทีมเฉพาะกิจเข้ามาให้บริการไปรษณีย์สาขาบางโพ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคต่อมาคือการประสานงานระหว่างสาขาเพื่อส่งมอบงานให้กับทีมเฉพาะกิจได้ดำเนินการบริการต่อไปได้ด้วยความราบรื่น ซึ่งการใช้สื่อต่างๆ ก็เข้ามามีผลต่อการทำงานของไปรษณีย์สาขาบางโพ ไม่ว่าจะเป็นวิดีโอคอล สอนงาน มอบงาน และส่งต่องานกันผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คช่องทางต่างๆ ดังที่ ปกาศิต นาคเถื่อน (2565) ได้กล่าวว่า “ทีมเฉพาะกิจที่กล่าวไปเมื่อสักครู่นี้ไม่เคยมีมาก่อนเลยตั้งแต่มีไปรษณีย์มา พอเมื่อเชื้อ COVID-19 ระบาดขึ้นมาทำให้ไปรษณีย์ต้องคิดทีมเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อรองรับต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ได้”

5.2.4 การปรับตัวในการบริการประชาชนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรค COVID-19

ไปรษณีย์สาขาบางโพมีการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานหลักๆ ในด้านของเรื่องความสะดวก การป้องกันตนเองจากเชื้อ COVID-19 การเว้นระยะห่าง การลดความแออัด และการป้องกันต่างๆ ที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 ทั้งนี้ยังมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานครั้งสำคัญของไปรษณีย์สาขาบางโพ โดยมีการออกบริการใหม่ที่มีชื่อว่า บริการ PICKUP SERVICE ที่เป็นบริการใหม่ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องออกจากบ้านเพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อโรค ซึ่งบริการ PICKUP SERVICE นั้นพนักงานจะไปรับที่บ้านผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทั้งนี้บริการนี้เป็นการลดการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อ ลดความแออัด ลดการพบปะ ผู้ใช้บริการสามารถส่งพัสดุได้โดยไม่ต้องออกจากบ้านเลย

5.2.5 การจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่พนักงานของไปรษณีย์ สาขาบางโพ ติดเชื้อ COVID-19

เมื่อเกิดมีเหตุการณ์ที่พนักงานในสาขาบางโพติดเชื้อ COVID-19 องค์กรมีมาตรการให้พนักงานที่ติดเชื้อ COVID-19 ไปตรวจ RT PCR เพื่อยืนยันว่าติดเชื้อ COVID-19 หลังจากนั้นเข้าสู่กระบวนการรักษาตามระบบ หลังจากนั้นพนักงานทุกคนที่ร่วมงานกับพนักงานที่ติดเชื้อ รวมถึงแม่บ้านทำความสะอาดกักตัวให้อยู่บ้านให้ครบ 14 วัน หากใครติดเชื้อเพิ่มก็ไปตรวจ RT PCR แล้วรักษาตามระบบ หากไม่ติดเชื้อก็กักตัวอยู่บ้านให้ครบ 14 วัน ส่วนเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานไปรษณีย์สาขาใหญ่ได้จัดเจ้าหน้าที่พ่นยาฆ่าเชื้อมาพ่นให้ทั่วสถานที่ปฏิบัติงาน และจัดส่งทีมเข้ามาปฏิบัติหน้าที่เฉพาะกิจหลังจากพ่นยาฆ่าเชื้อแล้ว 3 วัน ทีมเฉพาะกิจจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่กักตัวอยู่บ้านโดยสื่อโซเชียลตามช่องทางต่างๆ เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ หากครบกำหนดกักตัวก็กลับเข้าสู่การทำงานปกติต่อไป ดังที่ อัญชิสา ทอง

เพชร (2565) กล่าวว่า “ในช่วงเดือนมิถุนายน เป็นการระบาดเชื้อ COVID-19 ในระลอกที่ 4 ดิฉันเองก็ติดซึ่งเป็นการติดมาจากคนในครอบครัวอีกทีเลยทำให้ต้องมีการไปกักตัวที่ Hospitel เป็นเวลา 14 วัน ซึ่งวันที่ทราบว่าคนในครอบครัวพบการติดเชื้อดิฉันเองก็ต้องทำการแจ้งหัวหน้าสาขากับพนักงานให้ทราบและทำการกักตัวกักตัว 7 วัน เพื่อจะได้ไปตรวจ RT PCR ให้รู้ผลแน่ชัด เมื่อผลออกสรุปก็ติดเชื้อจริงๆเลยทำการไปรักษาตามขั้นตอน 14 วัน และได้มีการแจ้งผลให้พนักงานทุกคนทราบว่าผลเป็นบวก และเมื่อทำการรักษาตามขั้นตอนเสร็จสิ้นก็สามารถกลับมาทำงานต่อได้เลย”

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้พบประเด็นต่างๆที่น่าสนใจหลายประเด็นด้วยกัน โดยแต่ละประเด็นจะมีส่วนที่เหมือนส่วนที่แตกต่าง และส่วนที่เสริมเนื้อหาจากงานวิจัยที่ใกล้เคียงอื่นๆ

6.1 ประเด็นการปรับตัวในเรื่องการทำงาน การให้บริการของไปรษณีย์ สาขาบางโพ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

การปรับตัวขององค์กร ไปรษณีย์ สาขาบางโพในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะเป็นการปรับตัวไปตามวัฒนธรรมขององค์กรด้าน ด้าน Change capability ที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะนำกำไรและรายได้เข้าสู่องค์กรเพื่อหล่อเลี้ยงธุรกิจไปรษณีย์ให้ดำรงอยู่ได้ด้วยตัวขององค์กรเอง และต้องปรับตัวตามเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเศรษฐกิจของประเทศก็มีขึ้นและลงไปตามสถานการณ์โลกการปรับตัวขององค์กรก็ต้องเป็นไปตามแผนขององค์กร และในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19และยังคงให้องค์กรมีรายได้เหมือนเดิม ทำให้ต้องมีการเพิ่มรูปแบบการทำงาน การบริการแบบใหม่เพื่อเป็นการป้องกันการติดเชื้อทั้งผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยการเพิ่มรูปแบบการทำงานของไปรษณีย์ สาขาบางโพ จะมีการเพิ่มบริการ PICKUP SERVICE ที่เป็นบริการใหม่ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องออกจากบ้านเพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อโรค ซึ่งบริการ PICKUP SERVICE นั้นพนักงานจะไปรับถึงบ้านผู้ใช้บริการ ซึ่งประเด็นในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้องค์กรยังสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้จะมีความเหมือนกับการศึกษาของ รัชตะ จันทรพาณิชย์ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “วิเคราะห์ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินที่เกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19” การหยุดให้บริการของสายการบินต่างๆ ทำให้รายได้หลักในการขนส่งทางอากาศของสายการบินลดลง สายการบินต้องหาวิธีการและมาตรการมารับมือกับสถานการณ์นี้เพื่อความอยู่รอดของสายการบิน จึงได้ดำเนินการดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอบริการภายในประเทศที่คล้ายคลึงกัน เช่น การให้บริการเที่ยวบินไร้จุดหมาย การขายอาหาร และสินค้าของสายการบินในหลายรูปแบบ

6.2 ประเด็นการปรับตัวในเรื่องพนักงานของไปรษณีย์ สาขาบางโพ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

การปรับตัวของพนักงานในก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะเป็นการปรับตัวตามคำสั่งขององค์กรที่พนักงานของไปรษณีย์ไทยทุกคนที่เป็นพนักงานจะต้องปรับตัวให้เหมือนกันทุกคนเพื่อให้บริการเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง และเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ และในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 การปรับตัวของพนักงาน การทำงานของไปรษณีย์ไม่สามารถที่จะทำงานแบบ Work From Home ได้ ทำให้พนักงานทุกคนต้องเสี่ยงต่อการติดเชื้อสูง ทำให้ต้องมีการป้องกันตัวเองเป็นอย่างดี เช่น รักษาระยะห่าง สวมถุงมืออย่างเพื่อลดการติดเชื้อจากการรับ-ทอนเงิน/รับพัสดุ สวมหน้ากากอนามัยจะแตกต่างจากการศึกษาของ วรุตม์ อยู่ยอด (2564) ศึกษาเรื่อง “การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานธนาคาร ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 (Covid-19)” พนักงานธนาคารก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เช่นกัน ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ความรู้ และความสามารถที่ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตในการทำงานได้อย่างเป็นปกติและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบงานและประเภทของงานที่ต้องออกไปพบกับผู้คน เพราะฉะนั้นสิ่งที่มีผลกระทบที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในส่วนของการที่ไปพบลูกค้า การเปลี่ยนแปลงเพื่อป้องกันตัวเองจากการติดเชื้อ โดยการรับมือช่วงโควิด-19 ได้มีการ แบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ก็จะมีกลุ่ม A กลุ่ม B กลุ่ม C กลุ่ม A คือจะทำงานที่แบงก์ กลุ่ม B ก็คือจะเป็น Work From Home กลุ่ม C ก็จะเป็นกลุ่มสำรอง พนักงานท่านไหนที่มีอุปกรณ์พร้อม

ก็สามารถที่จะขอ VPN ก็คือรหัสที่จะเอาไปทำงานที่บ้านได้ด้านแนวทางในการปรับตัวของพนักงานนั้น พนักงานเองได้มีการเตรียมพร้อมรับมือโดยการเรียนรู้ระบบงานใหม่ รวมถึงเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีที่ทางธนาคารนำเข้ามาใช้มีการติดต่อประสานงานกันทางโทรศัพท์ ทางไลน์ และโปรแกรมการประชุมออนไลน์มากขึ้น รวมถึงต้อง คอยติดตามและศึกษานโยบาย ประกาศ คำสั่ง และกฎระเบียบที่ออกมาเพื่อใช้ในการปรับตัว แต่สิ่งที่ไปรษณีย์ทำเมื่อหากพนักงานขององค์กรมีการติดเชื้อมีทีมงานเฉพาะกิจเข้ามาทำหน้าที่แทนในช่วงที่ต้องมีการกักตัวหรือรักษาตัวเพื่อไม่ให้ไปรษณีย์ต้องปิดตัวลงไปแบบเปล่าประโยชน์ 14 วัน เพราะการปิดตัวลงไปเลยจะทำให้ส่งผลกระทบต่อรายได้จะลดลง ซึ่งไปรษณีย์ สาขาบางโพ้นั้นเกิดเหตุการณ์ที่พนักงานติดเชื้อมาทำให้ต้องมีการใช้ทีมเฉพาะกิจเข้ามาช่วย

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ฝ่ายผู้บริหารจากส่วนกลางควรมีการจัดระเบียบการส่งหนังสือคำสั่งให้รวดเร็วกว่านี้เพื่อที่จะได้บริการให้ลูกค้าพึงพอใจในการขนส่ง และได้รับพัสดุรวดเร็วขึ้นไม่ล่าช้า ตามผลงานของนนทิตา เปรมแปลก และอริสสา สะอาดนิก (2564) ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ของธุรกิจ คาเฟ่สตรีเลีย้ง กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอินคาเฟ่ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ที่มีการจัดระเบียบธุรกิจเพื่อที่จะสามารถยังให้ธุรกิจไม่ต้องปิดตัวลง แต่ต้องมีการจัดระเบียบธุรกิจตัวเองให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้แม้จะต้องพบเจอกับปัญหาของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาสภาพการดำเนินงานของของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาบางโพ กรุงเทพมหานครก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งเป็นการศึกษาจากพนักงานไปรษณีย์ไทย สาขาบางโพเพียงเท่านั้น หากมีการศึกษาอีกอาจจะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้วย

8. บรรณานุกรม

ความหมายการบริการ. (2018). เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก

http://www.laae.go.th/datacenter/doc_download/a_261118_164255.pdf

งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. (2564). สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>

นนทิตา เปรมแปลก และอริสสา สะอาดนิก. (2021). กลยุทธ์การปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ของธุรกิจคาเฟ่สตรีเลีย้ง กรณีศึกษา ธุรกิจร้านอินคาเฟ่ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <http://huso-journal.sskru.ac.th/index.php/m1/article/view/11>

นันทิตา บุญละเอียด. (2554). การปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.lib.buu.ac.th/st/ST0002601.pdf>

เบญญาพัชร วันทอง. (2011). PGED 311 : จิตวิทยาบุคลิกภาพ. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.satriwit3.ac.th/files/1910101313154860_19101013131922.pdf

ไปรษณีย์ไทย. ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย, วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ความหมายของสัญลักษณ์ของ ปณท, ทิศทางการดำเนินงานของ ปณท. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/aboutus/0/672

พสุ เดชะรินทร์. (2564). 'Resilience' อีกแนวคิด 'บริหารองค์กร' ที่มาแรงในยุคโควิด. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/918912>

พัชรนันท์ กลั่นแก้ว. (2013). วิธีการปรับตัวขององค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/FQ%20138%20p40-44.pdf>

- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก. (2563). **โควิด-19 คืออะไร**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.gj.mahidol.ac.th/main/knowledge-2/covid19is/>
- รวมบริษัทขนส่งสินค้าเกือบทั้งหมดในประเทศมาตุภูมิเจ้าไหนบ้าง. (2562). **รวมบริษัทขนส่งสินค้าเกือบทั้งหมดในประเทศมาตุภูมิเจ้าไหนบ้าง**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.i-sabuy.com/บทความน่าสนใจ/บริษัทขนส่งสินค้า>
- รัชตะ จันทรพาณิชย์. (2564). **สถานการณ์โควิด-19 : ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบิน**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/bruj/article/view/246656>
- ศิริสุข รักถิ่น และวรุฒม์ อยู่ยอด. (2564). **การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของพนักงานธนาคาร ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 (Covid-19)**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4036>
- สิโรจน์ สกฤษณ์มรรคา. (2557). **การปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทยกรณีศึกษา พนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทไทยตามอเตอร์เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <http://it.nation.ac.th/studentresearch/files/5509127f.pdf>
- สุภศักดิ์ กฤษณามระ และกานต์ชนก บุญสุภาพร. (2020). **ผู้นำองค์กรควรรับมือกับวิกฤตโควิด-19 อย่างไร**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www2.deloitte.com/th/en/pages/deloitte-private/articles/how-should-business-leaders-respond-to-the-covid-19-crisis-th.html>
- อังคณา ถนอมเกียรติ และธนพล อินประเสริฐกุล. (2564). **การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ: การปรับตัวของธุรกิจการบินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JLASI/article/view/249002>
- avl.co.th. (2021). **New Normal มีอะไรบ้างที่องค์กรต้องปรับตัว เพื่อก้าวทันยุคใหม่**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://avl.co.th/blogs/new-normal-what-things-do-organizations-need-to-adjust/>
- chai. (2012). **ธุรกิจไปรษณีย์**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/131600>
- kb.psu.ac.th. (2010). **การปรับตัวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/6740/9/Chapter2_8-45_.pdf
- Workpoint News. (2563). **คำแนะนำสู่ผู้นำองค์กรฝ่าวิกฤตโควิด-19 จากแมคคินซีส์ “นิ่งสงบ แต่พร้อมวางแผนและสื่อสารกันให้มาก”**. เข้าถึงเมื่อ 4 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://workpointtoday.com/leadership-lessons-from-mckinseys-during-covid/>