

**มาตรการและแนวทางการป้องกันในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
เชื้อไวรัสโควิด-19 ของบริษัท บริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด**  
นางสาวโชษิตา เข้มทอง 60690049,นางสาวพัชรี สุขแสวง60690053,นางสาววิจิตรา ดวงแก้ว 60690055  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.มัธยะ ยุวมิตร

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการดำเนินการโดยการปรับกลยุทธ์ กระบวนการดำเนินงานใหม่ ควบคู่กับการกำหนดนโยบาย แนวทางและมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 และเพื่อให้สอดคล้องตามหลักกฎหมายและข้อปฏิบัติของกรมการขนส่งทางบกโดยการเปรียบเทียบมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ของบริษัทฯ และกรมการขนส่งทางบก พบว่า มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นการให้บริการจัดส่งพัสดุภายในประเทศที่มีมาตรฐานสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยบริการที่หลากหลาย ภายใต้การสร้างมาตรการความปลอดภัยให้กับองค์กร และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในการส่งมอบพัสดุให้กับลูกค้า อาทิ การให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) กรณีที่บุคลากรของบริษัทกลับมาจากพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ต้องถูกกักตัวเป็นเวลา 14 วัน การไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าภายในบริเวณคลังสินค้า การกำชับให้พนักงาน ทุกคนสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดการปฏิบัติงาน ในภาพรวมของบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังคงรักษามาตรฐานในการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ที่สำคัญคือการคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และปฏิบัติตามข้อกำหนดในการควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

**1.บทนำ**

บริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เกี่ยวกับสินค้าทางด้านออนไลน์และการรับส่งพัสดุต่างๆ ผู้ที่ทำหน้าที่ในการเข้าไปปรับสินค้าและส่งสินค้าให้กับลูกค้า นั้น ซึ่งเป็นตัวกลางระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ โดยทางขนส่งจะเข้าไปรับพัสดุหรือสินค้าจากผู้ขายเพื่อนำมาไว้ที่ Hub แล้วส่งต่อศูนย์กระจายสินค้าเพื่อให้ศูนย์กระจายสินค้าส่งสินค้าต่อให้ถึงมือลูกค้า ถือได้ว่ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการติดต่อโรคไวรัส Covid-19 เป็นอย่างมากเพราะผู้ขนส่งจะต้องเข้าไปปรับสินค้าหรือส่งสินค้าในพื้นที่โดยตรงซึ่งอาจจะเป็นพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 จึงต้องการที่จะศึกษาถึงสภาพการทำงาน ผลกระทบและมาตรการรับรองความปลอดภัยที่ได้รับจากการทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

**2.ทบทวนวรรณกรรม**

**2.1 งานวิจัยในประเทศไทย**

ศริญญา นิมิจิว (2020) กรณีศึกษาการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมรถยนต์จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ได้ส่งผลต่อปริมาณการผลิตรถยนต์ในไทยว่ามีความ เป็นไปได้ที่ปริมาณการผลิตรถยนต์ในปี 2563 นี้ อาจหดตัวลงอย่างมากประมาณร้อยละ 21-25 หรือผลิต รถยนต์ได้เพียง 1,520,000 ถึง 1,590,000 คัน โดยการผลิตที่ลดลงนี้คาดว่าเป็นผลมาจากการส่งออกที่อาจลด ต่ำลงมากไปแต่ละระดับ 750,000 ถึง 780,000 คัน หดตัวสูงถึงร้อยละ 26-29 จากที่เคยส่งออกได้ 1,054,103 คัน ในปี 2562 ขณะที่ยอดขายในประเทศก็มีความเสี่ยงที่จะลดลงไปแต่ละระดับ 800,000-820,000 คัน หรือ หดตัวร้อยละ 19-21 จากปีก่อนที่ทำได้ 1,007,552 คัน ส่วนการฟื้นตัวของ

อุตสาหกรรมรถยนต์สู่ภาวะปกติอีก ครั้งคาดว่าอาจเป็นช่วงกลางปี 2564 หรือต้นปี 2565 หลังเศรษฐกิจโลกจะทยอยฟื้นฟู ในช่วงปี 2565

นางสาวพรสวรรค์ รักเป็นธรรม,นางยุววรรณ รัฐกุล,ดร. เสาวณี จันทะพงษ์ (2020) กรณีศึกษาผลวิกฤต COVID-19 กับธุรกิจเทรนด์ใหม่ การขนส่งภายใต้ Next Normal การศึกษาในอดีต พบว่ามูลค่าธุรกิจ e-Commerce เติบโต 8-10% ต่อปี ขณะที่ธุรกิจรับส่งพัสดุด่วนที่เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องขยายตัวประมาณ 11% ต่อปี และในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาธุรกิจขนส่งอาหารเติบโตสูงเฉลี่ย 10% ต่อปี เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกและประหยัดเวลามากขึ้น รวมทั้งผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดกลางและเล็กที่ต้องการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นหลังจากวิกฤต COVID-19 เราอาจเข้าสู่ “Next Normal” ที่สภาพสังคมหรือพฤติกรรมบริโภคมุ่งไปสู่ยุค On Demand ผู้ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันได้ในเวลา ดังนั้นธุรกิจขนส่งควรพร้อมปรับตัวรับโอกาสใหม่นี้ที่จะสามารถเติบโตราบเท่าที่คนยังมีสมาร์ตโฟนติดตัวไปทุกที่ทุกเวลา

รองศาสตราจารย์ ดร. รุธีร์ พนมยงค์ (2021) กรณีศึกษาการปรับตัวของระบบโซ่อุปทาน เพื่อตอบสนองต่อวิกฤต COVID-19 หัวใจสำคัญของความเร็วในระบบโซ่อุปทาน (Velocity) ประการแรกคือการกำจัดกิจกรรมใดๆก็ตามที่ไม่ได้สร้างมูลค่าในกระบวนการทำงาน (Reduce non-value adding activity) เช่น กิจกรรมการรอคอย (Waiting) ซึ่งทำให้เกิดการเสียเวลาในการปฏิบัติงานและส่งผลให้ความเร็วลดลงไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกรอบการทำงานที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น และมีการ บริหารจัดการคอขวดของปัญหา (Bottleneck Management) ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน ระบบให้เรียบร้อย เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการได้โดยไม่เกิดการรอคอย

## 2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Ramesh Kumar, Rohit Panchal, กรณีศึกษาผลกระทบของ COVID-19 ต่อระบบโลจิสติกส์และการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน ผลกระทบของ COVID-19 พบเห็นได้ทั่วไปในหน่วยงานทุกประเภทจากภาคส่วนต่างๆแสดงให้เห็นถึงการหยุดชะงักในห่วงโซ่อุปทานความยากลำบากเพิ่มขึ้นในการจับคู่อุปสงค์และอุปทานในเครือข่าย PDS จำนวนมากเนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับกรณีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสและการฟื้นตัว ความสำคัญของห่วงโซ่อุปทานที่ยืดหยุ่นในระหว่างการแพร่ระบาด เพื่อให้ตรงกับความต้องการที่แตกต่างกัน ช่วยเพิ่มเติมให้การสนับสนุนการตัดสินใจในการเปลี่ยนเส้นทางยานพาหนะตามข้อจำกัด การเดินทางในพื้นที่โดยเน้นที่สำคัญในพัฒนาเครือข่ายห่วงโซ่อุปทานอาหารที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

Gartner (2020) กรณีศึกษาผลกระทบจากโรคโควิด-19 ที่กำลังส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมซัพพลายเชนทั้งระบบโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อซัพพลายเชน ทำให้เกิดการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ หรือสินค้าสำเร็จรูป ที่ขนส่งผ่านศูนย์โลจิสติกส์ในพื้นที่ที่ได้รับผล กระทบด้านแรงงาน อาจเกิดการขาดแคลนพนักงานออฟฟิศ หรือคนงานในโรงงานเนื่องจากการถูกกักกันโรค หรือจากอาการเจ็บป่วย ทั้งกระทบการเข้าถึงแหล่งต้นทางของสินค้าหรือการบริการ เนื่องจากการเดินทางอาจถูกจำกัดในบางพื้นที่ เกิดข้อจำกัดในการเข้าถึง

Drewry (2020) กรณีศึกษาผลกระทบอุตสาหกรรมท่าเรือขนส่งผู้โดยสารจาก COVID-19 อัตราความเร็วในการขยายศักยภาพด้านการบริการของท่าเทียบเรือผู้โดยสาร มีแนวโน้มหดตัวลงอย่างน้อย 40 เปอร์เซ็นต์ อันเนื่องมาจากผลกระทบของ COVID-19 ซึ่งทำให้ปริมาณสินค้าผ่านท่าชะลอตัวลง โดยขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของท่าเทียบเรือผู้โดยสารทั่วโลก คาดว่าจะมีการขยายตัวเฉลี่ย 2.1 เปอร์เซ็นต์ต่อปี หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้น 25 ล้านที่อียู ต่อปี ซึ่งปรับลดลงจากตัวเลขการเติบโตเฉลี่ย 40 ล้านที่อียู ของช่วงทศวรรษที่ผ่านมา

### 3.วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยด้วยวิธีค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อทำการศึกษามาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 ของบริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องด้วย บริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความห่วงใยในสุขภาพของพนักงาน และครอบครัว และมุ่งมั่นที่จะทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อให้การป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดมาตรการให้พนักงานทุกคน ยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดขึ้นมา ดังนี้ว่า มาตรการป้องกันและแนวทางช่วยเหลือสำหรับผู้ประกอบการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ของประเทศไทยและการจัดสรรวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา Covid-19 ในประเทศไทยโดยกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่มแรกที่จะได้รับวัคซีน ประกอบด้วย

- บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด่านหน้าทั้งภาครัฐและเอกชน
- ผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคทางเดินหายใจเรื้อรังรุนแรง, โรคหัวใจและหลอดเลือด, โรคไตเรื้อรังระยะ 5 ขึ้นไป, โรคหลอดเลือดสมอง, โรคเมเร็งทุกชนิดที่อยู่ระหว่างเคมีบำบัด, โรคเบาหวาน, โรคอ้วนที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กก. ขึ้นไป
- ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคโควิด-19 ที่มีโอกาสสัมผัสผู้ป่วย

รวมถึงค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดสรรวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา Covid-19 ในต่างประเทศ

### 4.ผลการดำเนินการ

เปรียบเทียบมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 ของบริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด และกรมการขนส่งทางบก

ลำดับ	มาตรการของกรมการขนส่งทางบก	มาตรการของ DHL e-Commerce	ความสอดคล้องในมาตรการของ DHL e-Commerce ที่มีต่อมาตรการของรัฐ		
			สอดคล้อง	สอดคล้องบางส่วน	ไม่สอดคล้อง
1	กำชับให้ผู้ขับรถสวมใส่หน้ากากอนามัย ขณะเดินทางไปสถานที่ที่มีคนหนาแน่น หมั่นล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือแอลกอฮอล์ หลีกเลี่ยงการสัมผัสบุคคลอื่นในขณะเดินทาง	ให้พนักงานทุกคนหลีกเลี่ยงการเดินทางไปต่างประเทศ ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศ พนักงานต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้าจากประธานบริหาร		✓	

2	ให้ผู้ขนส่งสินค้า ผู้ขับรถ และผู้ติดตามประจำรถที่ทำการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ ปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางการดำเนินการเพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) อย่างเคร่งครัด	ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID-19 ของบริษัทฯ รวมถึงการจงใจบิดเบือนปกปิด หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ ให้ถือว่าพนักงานกระทำผิดทางวินัย และต้องได้รับการพิจารณาลงโทษตาม	✓		
3	กำชับให้เจ้าหน้าที่และผู้ขับรถสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา ขณะปฏิบัติงาน หรือเดินทางไปในที่ที่มีคนหนาแน่น	หากมีการประชุมกับบุคคลภายนอกที่เดินทางมาจากต่างประเทศ ขอให้หลีกเลี่ยงการคลุกคลีใกล้ชิด และสวมหน้ากากอนามัยป้องกัน	✓		
4	ต้องปฏิบัติตามมาตรการระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) โดยเว้นระยะห่างในระยะอย่างน้อย 1 เมตร เพื่อป้องกันการติดต่อสัมผัส หรือแพร่เชื้อโรค	ให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)		✓	
5	ให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจ และรณรงค์แนะนำการปฏิบัติ เพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) แก่ผู้ขับรถและเจ้าหน้าที่ ในสถานประกอบการขนส่ง	หากพบผู้ที่มีอุณหภูมิสูงเกินกว่า 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการไอ เจ็บคอ หอบเหนื่อย จะต้องให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน และให้พบแพทย์เพื่อรับการตรวจวินิจฉัยหรือติดต่อ กรมควบคุมโรค		✓	
6	มีมาตรการรองรับเหตุฉุกเฉินในกรณีที่ผู้ขับรถหรือพนักงานประจำรถ ถูกตรวจพบว่ามีอุณหภูมิสูงเกินกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ณ ด่านตรวจคัดกรอง	พนักงานที่ป่วยด้วยการติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 สามารถใช้สิทธิลาป่วยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ ได้จนกว่าจะหาย และให้นำใบรับรองแพทย์ที่ยืนยันว่าตรวจไม่พบเชื้อแล้ว	✓		

7	ติดตั้งจุดบริการแอลกอฮอล์เจล เพื่อให้บริการแก่ผู้ขับรถรวมถึงพนักงานในพื้นที่ ส่วนกลางและบริเวณที่มีการใช้งานร่วมกัน	กรณีที่บุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ต้องทำการตรวจวัดอุณหภูมิ และรายงานข้อมูลการเดินทาง ชื่อผู้ติดต่อตามแบบฟอร์มที่บริษัทฯ กำหนด	✓		
8	ให้ผู้ขนส่งกำชับผู้ขับรถและผู้ติดตามประจำรถไม่ให้ออกนอกเขต โดยไม่จำเป็นหลีกเลี่ยงการสัมผัสบุคคลอื่น และเมื่อเสร็จภารกิจแล้วให้เดินทางกลับทันที	ให้งดเว้นการประชุมกับบุคคลภายนอกที่เดินทางมาจากต่างประเทศ โดยอาจเลื่อนการประชุมออกไป หรือใช้การประชุมทางโทรศัพท์ (conference call) หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม	✓		

### 5.อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาตารางเปรียบเทียบมาตรการ การป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา Covid-19 ของบริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด และกรมการขนส่งทางบก (ตารางที่ 3) พบว่า มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยบริษัทดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด มุ่งเน้นการให้บริการจัดส่งพัสดุภายในประเทศที่มีมาตรฐานสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยบริการที่หลากหลาย และเครือข่ายการจัดส่งที่ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ ภายใต้การสร้างมาตรการความปลอดภัยให้กับองค์กร และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในการส่งมอบพัสดุให้กับลูกค้า อาทิ การให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่กระจายของไวรัส Covid-19 จากการสัมผัสกัน การไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าภายในบริเวณคลังสินค้า และพื้นที่โดยรอบ การตรวจสอบสภาพร่างกายเจ้าหน้าที่และพนักงานขับรถ โดยจัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายเพื่อคัดกรองรายวันก่อนปฏิบัติงานทุกวัน การกำชับให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดการปฏิบัติงาน การส่งมอบพัสดุ และการบริการลูกค้า ในภาพรวมของบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังคงรักษามาตรฐานในการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

### 6.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานและผลกระทบของบริษัท DHL e-Commerce ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ซึ่งเหมาะกับการแก้ปัญหาช่วงสถานการณ์ในปัจจุบันนี้

งานวิจัยครั้งนี้ ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษา ว่าที่ร้อยตรี ดร. มรรยง ยุวมิตร ผู้ซึ่งสนับสนุนงานวิจัย ให้คำแนะนำ แนวคิด ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยเพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนให้คำปรึกษาและประสานงานกับบริษัทฯ ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบคุณ บริษัท ดีเอสแอล อีคอมเมิร์ซ โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้โอกาสผู้วิจัยในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ประสบการณ์ผ่านการทำงานร่วมกับบุคลากรภายในบริษัทฯ สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสมาชิกในกลุ่มทุกคนที่ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ช่วยกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

#### 7.เอกสารอ้างอิง

[https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_14Apr2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_14Apr2020.aspx).

<https://www.tbs.tu.ac.th/wp-content/uploads/2020/04/TBS-Insights.pdf>.

<https://www.tbs.tu.ac.th/wp-content/uploads/2020/04/TBS-Insights.pdf>.

<https://www.bbc.com/news/health-51665497>.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00207543.2020.1792000>.