

## การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID - 19

### Business Adaptation after the COVID - 19 Era

ปาริชาติ คุณปลื้ม (Parichat Kunpluem)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Assistant Professor Dr., Associate Dean, School of Business Administration

Sripatum University Chonburi Campus

E-mail: parichard53@gmail.com

Received: 23 June 2020

Revised: 21 July 2020

Accepted: 3 August 2020

#### บทคัดย่อ

แนวปฏิบัติใหม่ (New Normal) เพื่อป้องกันการระบาดของ COVID - 19 ที่คนทั่วโลกต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลายอย่างพอสรุปได้คือ คนนิยมใส่หน้ากากอนามัย (Mask) พกแอลกอฮอล์สเปรย์ หรือแอลกอฮอล์เจล คนกลับมารักษาสุขภาพโดยการออกกำลังกายกันมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานที่บ้าน (Work from Home) การเรียนออนไลน์ การประชุมออนไลน์ การมีระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) พฤติกรรมการท่องเที่ยวในต่างประเทศจะลดลง การใช้รถสาธารณะลดลง พฤติกรรมการซื้อขายของออนไลน์เพิ่มขึ้น และการใช้เทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือมากขึ้น จากแนวปฏิบัติใหม่ ที่เปลี่ยนไปของมนุษย์หลังจากที่ COVID - 19 ได้อุบัติขึ้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายธุรกิจ โดยขอสรุปเป็นกลุ่มตามปัจจัย 4 ตามความจำเป็นในการดำรงชีวิตประกอบด้วยกลุ่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และอื่น ๆ ดังนี้ ธุรกิจกลุ่มอาหาร ธุรกิจร้านอาหาร จะมีทั้งรับประทานที่ร้าน และมีทั้งการส่งอาหารออนไลน์ เมื่อธุรกิจอาหารขายดี ธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะตามมา เช่น ธุรกิจกล่องใส่อาหาร รูปแบบต่าง ๆ ธุรกิจสต็อกเกอร์ที่เปะบนกล่องอาหาร และธุรกิจการขนส่งสินค้า เป็นต้น ธุรกิจกลุ่มที่อยู่อาศัย ธุรกิจการสร้างบ้าน คอนโดมิเนียม จะต้องมีการสร้างห้องทำงานเพื่อรองรับการทำงานที่บ้าน หรือเรียนออนไลน์ ธุรกิจขายของตกแต่งบ้านจะดีขึ้น โปรแกรมประชุมออนไลน์ การเรียนออนไลน์ จะขายดีและมีตัวเล็อกมากขึ้นมีฟังก์ชันที่พัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในกลุ่มต่าง ๆ ในอนาคตอาจจะมีซอฟต์แวร์ที่ช่วย (Support) ในแต่ละอาชีพที่ทำงานที่บ้าน และซอฟต์แวร์บางตัวที่ช่วยการเรียนรู้ใน

## ปาริชาติ คุณปลื้ม

แต่ละสาขาวิชาได้อย่างเฉพาะเจาะจง ธุรกิจขายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน และการเรียนออนไลน์ อุปกรณ์เหล่านี้จะจำหน่ายได้มากยิ่งขึ้นเพราะกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกบ้านต้องมี ธุรกิจกลุ่มเครื่องนุ่งห่ม ธุรกิจขายเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ จะมีการใช้แอปพลิเคชัน AR (Augmented Reality Technology) มาช่วยขาย ธุรกิจห้างสรรพสินค้า จะปรับเปลี่ยนเป็นธุรกิจที่มีหน้าร้านลดลงและเพิ่มการขายแบบออนไลน์มากขึ้น ธุรกิจกลุ่มยารักษาโรค ธุรกิจด้านการแพทย์ทั้งแผนปัจจุบัน และแผนโบราณ จะได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น ธุรกิจด้านการแพทย์จะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น คนรุ่นใหม่จะเลือกเรียนหลักสูตรด้านการแพทย์กันมากขึ้น ธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ ประกอบด้วย ทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะถูกบรรจุในบทเรียนในทุกหลักสูตรเพราะต้องนำมาใช้จริงทั้งการเรียนและการทำงาน ธุรกิจบันเทิง ต้องมีการปรับเปลี่ยนเป็นการดูออนไลน์ ธุรกิจการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจะเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบและมีความปลอดภัย การเลือกลงทุนในธุรกิจในประเทศต้องเลือกในประเทศที่มีความสามารถทางด้านสาธารณสุขดี ธุรกิจประกันชีวิตจะได้รับความนิยมมากขึ้น ธุรกิจยานยนต์และธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานเชื้อเพลิงจะซบเซาลงเนื่องจากคนเดินทางลดลง คนจะมีพฤติกรรมการออมเงินมากขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการระบาดของ COVID - 19 จะทำให้คนเกิดเรียนรู้ที่จะปรับตัวเป็นแนวปฏิบัติใหม่ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในปัจจุบันและในอนาคต

**คำสำคัญ:** ธุรกิจ, การปรับตัว, ยุค COVID - 19

### Abstract

New practice to prevent the outbreak of COVID - 19 , people around the world must change many behaviors. People like to wear a mask, carry a spray of alcohol. People return to maintain health by exercising more, home working, online learning, online meeting and social distance. Travel behavior in foreign countries will decrease. The use of public transport has decreased. Online shopping habits and the use of technology such as computers more mobile phones. From the new guidelines, New Normal that changed human after COVID - 19 has occurred, affecting many businesses. By summarizing into groups according to 4 factors as necessary for living, consisting of food groups, shelter, clothing, medicine and others. Food business restaurant business will have to eat at the store and with online food ordering .When the food business sells well related businesses will follow, such as food box business in various forms, sticker business on food boxes and the business of transporting goods etc. Residential group home building and condominium must have a working room to support working at home or study online. Home decor business will improve online meeting program online learning have more options, with functions

that develop quickly to meet the needs of users in different groups. In the future, there may be software that will help in each career at home and some software that specifically helps study in each subject business selling home-related equipment and online learning. These devices will be sold more because it becomes a must-have for every home. Apparel group business clothing sales business costume accessories will use the AR (Augmented Reality Technology) application to help sell department stores. Pharmaceutical business medical business, both modern and modern and the ancient plan will be even more popular. The medical business will use more technology. The new generation will choose to study medical courses more. Other business groups, consisting of computer skills are include in every lesson. Because they must be used in both study and work. Entertainment business must be adjusted to online viewing. Tourists from abroad will choose tourist attractions that are safe and secure. The choice to invest in a foreign business must be chosen in a country with good public health capabilities. Life insurance business will be more popular. The automotive and fuel business will be sluggish due to the decrease in the number of people traveling. People will have more saving behavior. The experience gained from the outbreak of COVID - 19 will allow people to learn to adapt to new practices. To be able to exist today and in the future.

**Keywords:** Business, Adaptation, COVID - 19 era

### บทนำ

โลกได้เปลี่ยนไปหลังจากได้มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 เกิดขึ้น มีการพบการติดเชื้อครั้งแรกเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่เมืองอู่ฮั่นประเทศจีน หลังจากนั้นโลกก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีวันหวนกลับไปเหมือนเดิมอีก ไวรัสตัวนี้เป็นสายพันธุ์ที่ 7 ของไวรัสโคโรนาที่ติดต่อกันมนุษย์ สามารถติดเชื้อโดยการสัมผัสระยะใกล้ โดยการอยู่ใกล้ผู้ที่มีการไอจาม แล้วมีฝอยละอองของน้ำลายหรือน้ำมูกกระเด็นมาโดนก็จะทำให้ติดเชื้อได้ ดังนั้นจะเห็นว่าพฤติกรรมของมนุษย์หลังจากที่เชื้อโรคตัวนี้อุบัติขึ้นในโลกได้เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง เราได้เห็นมนุษย์ทุกประเทศใส่หน้ากากอนามัย (Mask) ใช้สเปรย์แอลกอฮอล์ มีระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อป้องกันการระบาดของไวรัส COVID - 19 จุดเริ่มต้นการระบาดเริ่มที่ประเทศจีนส่งผลให้คนจีนจำนวนมากป่วยโดยที่ยังไม่มียาและวิธีการรักษาที่เฉพาะเจาะจง วิธีการที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันคือรักษาตามอาการ ถ้าเริ่มไล่เรียงระยะเวลาของการระบาดของ COVID - 19 สามารถลำดับเรื่องราวได้ดังนี้ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ไวรัสสายพันธุ์ใหม่ได้ระบาดในเมืองอู่ฮั่นเป็นเมือง

ที่มีประชากรมากกว่า 11 ล้านคนในประเทศจีน ภายในระยะเวลาดังกล่าว มีคนติดเชื้อและเสียชีวิตจำนวนมาก เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2563 ประเทศจีนออกคำสั่งปิดเมืองอู่ฮั่นเพื่อป้องกันการระบาดและสร้างโรงพยาบาลพิเศษเพื่อมาดูแลคนที่ป่วยโรคนี้โดยเฉพาะ วันที่ 25 มกราคม 2563 เริ่มพบผู้ติดเชื้อนอกประเทศจีนคือที่ฮ่องกง 5 คน มาเก๊า 2 คน ไต้หวัน 3 คน ไทย 6 คน ญี่ปุ่น 3 คน เกาหลีใต้ 2 คน สหรัฐอเมริกา 2 คน เวียดนาม 2 คน สิงคโปร์ 2 คน เนปาล 1 คน และฝรั่งเศส 1 คน หลายประเทศเริ่มตื่นตัวจะเห็นว่าเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2563 รัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ฝรั่งเศส และเยอรมันเตรียมอพยพคนออกจากเมืองอู่ฮั่น วันที่ 29 มกราคม 2563 ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน จากที่เริ่มมีการระบาด ประเทศจีนรายงานผู้เสียชีวิต 132 คน พบผู้ติดเชื้อ 5,794 คน วันที่ 31 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO: World Health Organization) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ สิ่งที่ส่งผลต่อมาก็คือหลายประเทศเริ่มปิดประเทศปิดเมือง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด ส่งผลให้เศรษฐกิจมีการชะงักงัน วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563 การอนามัยโลก (WHO) กำหนดชื่ออย่างเป็นทางการให้กับโรคที่เกิดจากการติดเชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ เรียกว่า “COVID-19” ซึ่งมาจากการรวมกันของคำว่าโคโรนา (Corona), ไวรัส (Virus) และ โรค (Disease) รวมเข้ากับปีของการเริ่มต้นการแพร่ระบาดคือปี 2019 สำหรับประเทศไทยเริ่มพบผู้ติดเชื้อคนแรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 วันที่ 28 มกราคม 2563 พบมีผู้ป่วย 6 คนเป็นชาวจีนทั้งหมดที่เดินทางมาจากเมืองอู่ฮั่นเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน 5 คน เป็นการติดเชื้อนอกประเทศยังไม่มีมีการแพร่ระบาดในไทย ในขณะที่มีผู้ที่เข้าเกณฑ์สงสัยต้องระวังสะสม 136 คน วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563 ประเทศไทยส่งเครื่องบินไปรับคนไทยจากเมืองอู่ฮั่นมาถึงสนามบินอู่ตะเภาแล้วทำการกักตัวทั้งหมด 138 คน ที่บ้านพักรับรองฐานทัพเรือสัตหีบ เพื่อป้องกันความเสี่ยง จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศยกระดับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เป็น “การระบาดใหญ่” (Pandemic) แล้ว หลังจากพบผู้ป่วยยืนยันติดเชื้ออย่างน้อย 110 ประเทศทั่วโลก และมีติดเชื้อรวมกว่า 1.2 แสนคน ส่งผลให้เศรษฐกิจทั่วโลกหยุดชะงัก ประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติการป้องกันและการระบาดของ COVID - 19 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2563 ให้ปิดสถานบันเทิง โรงภาพยนตร์ สถานศึกษาและพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการระบาดในกรุงเทพฯและปริมณฑลเป็นเวลา 14 วัน สหภาพยุโรปประกาศปิดพรมแดน ห้ามการเดินทางทุกรูปแบบเข้าสู่ 26 ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป (European Union )โดยจะบังคับใช้มาตรการดังกล่าวเป็นเวลา 30 วัน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID - 19 วันที่ 24 มีนาคม 2563 นายกรัฐมนตรีของประเทศไทยประกาศใช้ พรก. ฉุกเฉินมีผลวันที่ 26 มีนาคม 2563 โดยจะให้มีศูนย์อำนวยการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือ ศอจ.โควิด ที่ทำเนียบรัฐบาล และประกาศมาตรการเพิ่มเติมทุกวัน วันที่ 2 เมษายน 2563 รัฐบาลเริ่มประกาศเคอร์ฟิวมีผลตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2563 ประชาชนทั่วประเทศห้ามออกนอกที่พักระหว่างเวลา 22.00 น. ถึง 04.00 น. ของวันรุ่งขึ้น ยกเว้นว่ามีความจำเป็น เช่น เป็นผู้ปฏิบัติการด้านการแพทย์หรือการ

ขนส่งสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น วันที่ 2 เมษายน 2563 ทั่วโลกมีผู้ป่วย COVID - 19 จำนวน 1 ล้านคน วันที่ 10 เมษายน 2563 ผู้ป่วยทั่วโลกเพิ่มขึ้นเป็น 1.6 ล้านคน จะเห็นว่าในระยะเวลา 8 วัน มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นราว หกแสนคน วันที่ 12 เมษายน 2563 ประเทศไทยออกคำสั่งปิดร้านค้าและสถานประกอบการจำหน่ายสุรา เป็นการชั่วคราวเพื่อลดความเสี่ยงของประชากรในการสัมผัสเชื้อโรคในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 มีผู้ป่วยทั้งหมด 68 จังหวัดจากทั้งหมด 77 จังหวัด ผู้ป่วยรวมสะสม 2,551 คน โดยในจำนวนนี้มีผู้ที่รักษาหายแล้ว 1,218 คน มีผู้เสียชีวิต 38 คน วันที่ 22 เมษายน 2563 สถานการณ์การระบาดของ COVID - 19 ทั่วโลกมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมสูงถึง 2,553,435 คนแล้ว โดยสหรัฐยังคงเป็นประเทศที่มีผู้ติดเชื้อมากที่สุดที่ 817,187 ราย ตามด้วย สเปน (204,178) อิตาลี (183,957) ฝรั่งเศส (158,050) และเยอรมนี (148,291) วันที่ 29 เมษายน 2563 การจัดการแข่งขันกีฬา โอลิมปิก โตเกียว 2020 อาจถูกยกเลิก หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ยังไม่คลี่คลายได้ทันกำหนดการจัดงานที่ถูกเลื่อนออกไป เป็นวันที่ 23 ก.ค. - 8 ส.ค. 2021 ตามรายงานของบีบีซี จำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ทั่วโลก เพิ่มขึ้นทะลุ 3.1 ล้านคน วันที่ 9 พฤษภาคม 2563 ยอดผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ทั่วโลกสะสมเกิน 4 ล้านคน ตลาดหุ้น - น้ำมันดิบทั่วโลกปรับตัวเพิ่มขึ้น หลังนักลงทุนจำนวนมากพากันมองโลกในแง่บวก เมื่อประเทศต่าง ๆ ได้เริ่มผ่อนคลามาตรการปิดเมือง รวมถึงเปิดให้ธุรกิจกลับมาประกอบการได้อีกครั้ง วันที่ 11 พฤษภาคม 2563 มีผู้ติดเชื้อ COVID - 19 เพิ่มขึ้นกว่า 4.17 ล้านคน ประเทศเกาหลีได้กำลังเผชิญกับการแพร่ระบาดที่สองของ COVID - 19 หลังจากที่มีการเพิ่มขึ้นของผู้ที่ติดเชื้อสูงสุดในรอบหนึ่งเดือนที่ผ่านมา วันที่ 14 พฤษภาคม 2563 องค์การอนามัยโลก(WHO)รายงานความคืบหน้าในการวิจัยด้านไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หลายชนิดโดยระบุว่าด้วยบางชนิดที่มีประสิทธิภาพในการบรรเทาความรุนแรงและ ย่นระยะการรักษาอาการป่วยของ COVID - 19 ยังคงไม่พบตัวยาที่สามารถทำลายเชื้อไวรัสได้ วันที่ 27 พฤษภาคม 2563 ประเทศไทย ห้างสรรพสินค้ากลับมาเปิดบริการได้อีกครั้งโดยลูกค้าต้องลงทะเบียนก่อน เข้าใช้บริการตรวจวัดอุณหภูมิและใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา วันที่ 22 พฤษภาคม 2563 ที่ประชุม ศบค. มีมติเห็นชอบต่ออายุเคอร์ฟิวออกไปอีก 1 เดือน จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2563 และปรับช่วงเวลาเคอร์ฟิวเป็น 24.00 น. ถึง 3.00 น. วันที่ 23 พฤษภาคม 2563 ประเทศไทยเริ่มทดสอบวัคซีนโดยใช้สารพันธุกรรมของเชื้อ ชนิด mRNA กับลิงเป็นครั้งแรก คาดว่าจะเริ่มทดสอบกับคนในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 กระบวนการทั้งหมดเสร็จสิ้นภายใน 6 - 12 เดือน วันที่ 27 พฤษภาคม 2563 จำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ทั่วโลกเพิ่มสูงกว่า 5.5 ล้านคนแล้วขณะที่จำนวนผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นอย่างน้อย 3.47 แสนคน วันที่ 29 พฤษภาคม 2563 ศบค. มีมติเห็นชอบผ่อนปรนกิจกรรมกิจกรรมระยะที่ 3 หลายกิจกรรมยกเว้นสนามมวยและ สถานบันเทิงเนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยงสูง อนุญาตให้เปิดบริการได้ถึง 21.00 น.รวมถึงอนุญาตให้เคลื่อนย้ายข้ามจังหวัดได้ให้เป็นไปตามมาตรการที่รัฐกำหนด วันที่ 2 มิถุนายน 2563 มีจำนวนผู้ติดเชื้อ COVID - 19 ทั่วโลก 6.2 ล้านคน และมีผู้เสียชีวิตทั่วโลกสะสมอย่างน้อย 2.7 แสนคน วันที่ 8 มิถุนายน 2563 จำนวนผู้

## ปาริชาติ คุณปลื้ม

ติดเชื้อ COVID - 19 ทั่วโลกมีจำนวนสะสมกว่า 7.08 ล้านคน โดยมีผู้เสียชีวิตแล้วอย่างน้อย 4 แสนคน โดยสหรัฐฯ มีผู้ติดเชื้อมากที่สุด จำนวนกว่า 2 ล้านคน ตามด้วย บราซิล 6.91 แสนคน รัสเซีย 4.67 แสนคน สเปน 2.88 แสนคน และอังกฤษ 2.86 แสนคน วันที่ 15 มิ.ย. 2563 ประเทศไทย ที่ประชุม ศบค.ชุดใหญ่ มีมติให้ยกเลิกเคอร์ฟิว แต่ยังคงเรื่องของการเดินทางในราชอาณาจักร ทั้งทางบก น้ำ อากาศไว้ก่อน (ประชาชาติธุรกิจ, 2563, ออนไลน์)

จากระยะเวลาห้าเดือนกว่าของการระบาดของ COVID-19 พอจะสรุปเป็น Timeframe ได้ดังนี้

วันที่ 31 ธันวาคม 2562	ไวรัสสายพันธุ์ใหม่ได้ระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน
วันที่ 23 มกราคม 2563	ประเทศจีนออกคำสั่งปิดเมืองอู่ฮั่นเพื่อป้องกันการระบาด
วันที่ 25 มกราคม 2563	พบผู้ติดเชื้ออีก 11 ประเทศ ได้แก่ ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน ไทย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สหรัฐอเมริกา เวียดนาม สิงคโปร์ เนปาล และฝรั่งเศส
วันที่ 31 มกราคม 2563	องค์การอนามัยโลก (WHO: World Health Organization) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ
วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2563	การอนามัยโลก (WHO) กำหนดชื่ออย่างเป็นทางการให้กับโรคที่เกิดจากการติดเชื้อโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ เรียกว่า “COVID - 19”
วันที่ 12 มีนาคม 2563	องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศยกระดับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เป็น “การระบาดใหญ่” (Pandemic) แล้ว หลังจากพบผู้ป่วยยืนยันติดเชื้ออย่างน้อย 110 ประเทศทั่วโลก
วันที่ 18 มีนาคม 2563	สหภาพยุโรปประกาศปิดพรมแดน ห้ามการเดินทางทุกรูปแบบเข้าสู่ 26 ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป (European Union ) โดยจะบังคับใช้มาตรการดังกล่าวเป็นเวลา 30 วัน
วันที่ 26 มีนาคม 2563	ประเทศไทยประกาศใช้ พรก. ฉุกเฉิน มีศูนย์อำนวยการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือ ศอจ.โควิด
วันที่ 3 เมษายน 2563	ประเทศไทยประกาศเคอร์ฟิว ประชาชนทั่วประเทศห้ามออกนอกที่พัก ระหว่างเวลา 22.00 นถึง 04.00 น.ของวันรุ่งขึ้น
วันที่ 12 เมษายน 2563	ประเทศไทยออกคำสั่งปิดร้านค้าและสถานประกอบการจำหน่ายสุราเป็นการชั่วคราว
วันที่ 29 เมษายน 2563	มีจำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกมากกว่า 3.1 ล้านคน

วันที่ 11 พฤษภาคม 2563	มีผู้ติดเชื้อ COVID - 19 เพิ่มขึ้นกว่า 4.17 ล้านคน ประเทศเกาหลีได้กำลังเผชิญกับการแพร่ระบาดที่สองของ COVID - 19 หลังจากที่มีการเพิ่มขึ้นของผู้ที่ติดเชื้อสูงสุดในรอบหนึ่งเดือนที่ผ่านมา
วันที่ 27 พฤษภาคม 2563	มีจำนวนผู้ติดเชื้อ COVID – 19 ทั่วโลกมากกว่า 2.5 ล้านคน
วันที่ 8 มิถุนายน 2563	จำนวนผู้ติดเชื้อ COVID - 19 ทั่วโลกมีจำนวนสะสมกว่า 7.08 ล้านคน โดยมี ผู้เสียชีวิตแล้วอย่างน้อย 4 แสนคน โดยสหรัฐฯ มีผู้ติดเชื้อมากที่สุด จำนวน กว่า 2 ล้านคน ตามด้วย บราซิล 6.91 แสนคน รัสเซีย 4.67 แสนคน สเปน 2.88 แสนคน และอังกฤษ 2.86 แสนคน
วันที่ 15 มิถุนายน 2563	ประเทศไทย ที่ประชุม ศบค.ชุดใหญ่ มีมติให้ยกเลิกเคอร์ฟิว แต่ยังคงเรื่องของ การเดินทางในราชอาณาจักร ทั้งทางบก น้ำ อากาศไว้ก่อน

ผลจากการที่แต่ละประเทศได้เพิ่มมาตรการดูแลป้องกันการติดเชื้อ COVID - 19 ส่งผลให้ระยะเวลาห้าเดือนกว่าที่ผ่านมา มีประชากรทั่วโลกติดเชื้อกว่าเจ็ดล้านคน จากประชากรทั่วโลกประมาณ 7,300 ล้านคน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563, ออนไลน์) แต่ถึงอย่างไรก็ตามหลังยุค COVID - 19 ประชากรในโลกจะมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตที่อาจแตกต่างไปจากเดิมที่ถูกเรียกว่า New Normal ธุรกิจก็เช่นกันต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

## เนื้อหา

เป็นที่เชื่อกันว่า หากเราทำอะไรซ้ำ ๆ ต่อเนื่องกันเกิน 21 วัน สิ่งนั้นจะกลายเป็นนิสัย ซึ่งหลักการนี้มีที่มาจากทฤษฎีของ ดร.แมกซ์เวลล์ มอลตซ์ (Maxwell Maltz) ศัลยแพทย์ตกแต่งที่เผยแพร่ออกมาในยุค 1950s ซึ่งพบว่า คนไข้หรือลูกค้าที่เข้ามาทำศัลยกรรมแต่ละคนจะใช้เวลาประมาณ 21 วัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับใบหน้าใหม่ของตัวเอง หรือในรายของผู้ป่วยที่มารักษาอาการแขนหรือขาด้วน ก็จะต้องใช้เวลาราว 21 วัน เพื่อให้จิตใจปรับรับกับการสูญเสียที่เกิดขึ้น (อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ เผาทวี, 2563, ออนไลน์) เพื่อป้องกันการระบาดของ COVID - 19 คนทั่วโลกต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลายอย่าง เป็นเวลานาน จนกว่าจะมีผู้คิดค้นผลิตภัณฑ์ขึ้นป้องกันโรคนี้ออกมาได้ ซึ่งยังไม่มีใครสามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้ เป็นแต่เพียงการคาดคะเนว่าปลายปี พ.ศ. 2564 น่าจะมีวัคซีนป้องกันโรคพฤติกรรมที่ต้องปรับเปลี่ยนในระยะเวลาที่รอคอยวัคซีนจึงเป็นแนวปฏิบัติใหม่ (New Normal) เป็นพฤติกรรมที่ป้องกันตัวเองพอสรุปได้ ดังนี้

1. ใส่หน้ากากอนามัย (Mask) ออกนอกบ้าน ทั้งที่เป็นทางการคือใส่ไปทำงาน และไม่เป็นทางการคือใส่ออกไปซื้อของ (Shopping) พบปะผู้คน หน้ากากอนามัยกลายเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องพกพา

2. ไม่ว่าผู้หญิงหรือผู้ชายก็ต้องพกแอลกอฮอล์สเปรย์ หรือแอลกอฮอล์เจลไม่เฉพาะทุกคนเท่านั้น ที่พกพา ในสถานที่ต่าง ๆ ตามจุดที่เป็นสาธารณะต้องใช้ของร่วมกันก็มีจุดวางแอลกอฮอล์เจลหรือแอลกอฮอล์สเปรย์เสมอ เช่น ก่อนเข้าห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

3. คนกลับมารักษาสุขภาพกันมากขึ้นด้วยแนวคิดที่ว่าโรคระบาด COVID - 19 เป็นโรคที่ไม่รุนแรงอัตราการตายต่ำแต่อัตราการติดเชื้อสูง ดังนั้นจะพบว่าคนที่ได้รับเชื้อ COVID - 19 จะมีทั้งแสดงอาการและไม่แสดงอาการ สำหรับคนที่ไม่แสดงอาการสันนิษฐานได้ว่าเกิดจากการที่มีร่างกายแข็งแรง ดังนั้นคนจึงหันมาออกกำลังกายกันมากขึ้น

4. พฤติกรรมการทำงานที่บ้าน (Work from Home ) กลายเป็นเรื่องปกติ เช่นเดียวกับการเรียนออนไลน์ การประชุมออนไลน์ก็เป็นเรื่องที่เป็น เพื่อลดการรวมตัวจำนวนมากของคน ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค

5. การมีระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จะเห็นว่าธรรมชาติของคนตอนนี้จะไม่อยู่ใกล้ชิดกัน ไม่ว่าจะเป็นการเดินสวนกัน การทำธุรกรรมต่อกัน เช่น การเข้าคิวซื้อของ การไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร เป็นต้น ทางสถานที่ก็จะมีการจัดระยะห่างทางสังคมไว้ให้โดยมีการนั่งโต๊ะเว้นโต๊ะ แต่อย่างไรก็ตาม ถึงบางที่จะจัดหรือไม่จัดคนก็จะมีลักษณะอยู่ห่างกันโดยอัตโนมัติ

6. พฤติกรรมการท่องเที่ยวในต่างประเทศจะลดลง เนื่องจากข้อจำกัดของการเดินทางโดยสายการบินจะเป็นการแพร่เชื้อโรค ตราบใดที่ยังไม่มีวัคซีนป้องกันโรค COVID - 19การเดินทางไปต่างประเทศเหมือนเป็นข้อห้ามที่จะใช้ก็ต่อเมื่อจำเป็นเท่านั้น ดังนั้นการท่องเที่ยวในประเทศจึงถูกตัดเอาเป็นข้อแรก ๆ แม้ว่าการเดินทางในประเทศจะถูกยกเลิกอร์ฟิวแล้วเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2563 ก็ตามแต่ผู้คนก็ยังกังวลในเรื่องของการเดินทางเพื่อไปในที่ไกล ๆ ไปพบปะผู้คนส่งผลให้คนจำนวนหนึ่งยังไม่ออกไปท่องเที่ยว

7. การใช้รถสาธารณะลดลง เช่น รถบัส รถประจำทาง รถสองแถว รถตู้ เป็นต้น เนื่องจากรถเหล่านี้มีลักษณะการนั่งที่ติดกันทำให้ผู้คนค่อนข้างกังวล คนที่มีรถส่วนตัวก็มักจะใช้รถส่วนตัวแทนที่ไม่มีรถส่วนตัวก็เรื่องจำยอมที่ต้องใช้รถสาธารณะแต่ก็จะใช้เมื่อจำเป็น

8. พฤติกรรมการซื้อขายของออนไลน์เพิ่มขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าคนหลีกเลี่ยงการไปในสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก และรู้สึกสะดวกและมีความมั่นใจในการโอนเงินออนไลน์มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

9. ด้วยการที่คนทำงานที่บ้านมากขึ้น (Work from Home) การเรียนออนไลน์ทำให้คนกลับมาใช้เทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ มากขึ้น ฟังก์ชันต่าง ๆ ที่เคยมีและไม่เคยใช้ก็ถูกนำมาใช้ ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่อาจจะไม่ค่อยคุ้นชินก็ถูกนำมาเรียนรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานที่บ้าน (Work from Home) และเรียนออนไลน์ทั้งของตนเองหรือสมาชิกในครอบครัว

จากแนวปฏิบัติใหม่ New Normal ที่เปลี่ยนไปของมนุษย์หลังจากที่ COVID - 19 ได้อุบัติขึ้น ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายธุรกิจ โดยขอสรุปเป็นกลุ่มตามปัจจัย 4 ตามความจำเป็นในการดำรงชีวิต ประกอบด้วยกลุ่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

#### **ธุรกิจกลุ่มอาหารและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย**

1. ธุรกิจร้านค้า ร้านอาหาร จะมีทั้งรับประทานที่ร้านแบบมีระยะห่างทางทางสังคม ที่สามารถบรรจุลูกค้าในร้านได้จำนวนลดลง และมีทั้งการสั่งอาหารออนไลน์ที่ต้อง Delivery คนจะหันมาทำธุรกิจเกี่ยวกับอาหารกันมากขึ้น ทั้งทำเป็นอาหารสำเร็จรูป และการจัดเตรียมส่วนประกอบของอาหารตามที่ถูกค้าต้องการ ร้านค้าอาจไม่ต้องมีหน้าร้านแค่ใช้ครัวที่บ้านก็สามารถรับทำอาหารได้ ขอเพียงมีรสชาติดี ราคา ย่อมเยา ใช้วัตถุดิบมีคุณภาพ ไม่หลอกลวงผู้บริโภค มีช่องทางการตลาดทางสื่อสังคมออนไลน์ที่กว้างขวาง แม้แต่ร้านอาหารแบรนด์ที่มีชื่อเสียงก็ต้องหันมาหาลูกค้าออนไลน์มากยิ่งขึ้น สำหรับแบรนด์ใหญ่ ๆ จะใช้การจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม เป็นตัวกระตุ้นผู้บริโภค

2. เมื่อธุรกิจอาหารขายดี ธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะตามมา เช่น ธุรกิจกล่องใส่อาหารรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถรักษารูปร่างหน้าตาของอาหาร อุณหภูมิของอาหารให้คงที่จนถึงมือผู้รับ ธุรกิจสตีกเกอร์ที่แปะบนกล่องอาหาร และธุรกิจการขนส่งสินค้า เป็นต้น

#### **ธุรกิจกลุ่มที่อยู่อาศัยและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย**

1. ธุรกิจการสร้างบ้าน คอนโดมิเนียม จะต้องมีการสร้างห้องทำงานเพื่อรองรับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) หรือเรียนออนไลน์ของสมาชิกในครอบครัว อาจต้องทาห้องสีเขียว (Green Scene) เพื่อสะดวกในการปรับสภาพหลังสำหรับโปรแกรมออนไลน์ต่าง ๆ การมีออฟฟิศ (Office) ที่ทำงานมีความจำเป็นน้อยลงเพราะพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในหลายธุรกิจก็สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพได้ใกล้เคียงกับการทำในที่ทำงาน ดังนั้นในอนาคตที่มีวัคซีนป้องกันโรค COVID - 19 แล้ววิถีชีวิตในการทำงานแบบ Work from Home ก็อาจจะยังคงอยู่ในบางธุรกิจ

2. ธุรกิจขายของตกแต่งบ้านจะดีขึ้น การออกแบบอุปกรณ์ตกแต่งบ้านควรออกแบบให้ถอดประกอบได้โดยง่าย หีบห่อบรรจุภัณฑ์ควรออกแบบให้สะดวกในการขนส่ง ธุรกิจขายต้นไม้ ดิน กระจก จะได้รับความนิยมมากขึ้นเพราะนอกจากจะเป็นการตกแต่งบ้านแล้วยังดีต่อสุขภาพในการเพิ่มปริมาณออกซิเจนในอากาศ

3. ด้วยเหตุผลการออกแบบการทำงานที่บ้าน ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการออกแบบงานใหม่ตั้งแต่การคิดคำพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) ที่กำหนดให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานต้องเล็กและสะดวกในการเคลื่อนย้าย คุณสมบัติของพนักงาน (Job Specification) จะเปลี่ยนไป ทักษะที่ต้องพิจารณาเบื้องต้นคือต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ นอกจากการสรรหาคัดเลือกคน (Recruitment and Selection) ที่มีคุณสมบัติ

เหมาะสมกับงานแล้วยังต้องมีความรับผิดชอบ ระบบการฝึกอบรม (Training) ที่จะเปลี่ยนเป็นออนไลน์ ระบบการประเมินผลงาน (Job Evaluation) จะถูกออกแบบใหม่ที่สามารถนับในเชิงปริมาณได้ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) จะถูกวัดจากชิ้นงานหรือผลลัพธ์ (Output) ที่สามารถวัดได้จริง

4. โปรแกรมประชุมออนไลน์ การเรียนออนไลน์ จะขายดีและมีตัวเลือกมากขึ้นมีฟังก์ชันที่พัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในกลุ่มต่าง ๆ ในอนาคตอาจจะมีซอฟต์แวร์ที่ช่วย (Support) ในแต่ละอาชีพที่ทำงานที่บ้าน และซอฟต์แวร์บางตัวที่ช่วยการเรียนรู้ในแต่ละสาขาวิชาได้อย่างเฉพาะเจาะจง

ธุรกิจขายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บ้าน และการเรียนออนไลน์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ ทีวี ไม้เท้า แบตเตอรี่สำรอง ฯลฯ เป็นต้น อุปกรณ์เหล่านี้จะจำหน่ายได้มากยิ่งขึ้นเพราะกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกบ้านต้องมี

5. การสร้างความผูกพันในการทำงานร่วมกันจะต้องถูกค้นคิดด้วยวิธีการใหม่เพราะคนจะมีระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และมีการทำงานที่บ้านมากขึ้น

#### **ธุรกิจกลุ่มเครื่องนุ่งห่มและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย**

1. ธุรกิจขายเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ จะมีการใช้แอปพลิเคชัน AR (Augmented Reality Technology) โดยที่ลูกค้าสามารถบอกขนาดรูปร่างของลูกค้าเพื่อสร้างหุ่นจำลองที่มีขนาดใกล้เคียงลูกค้ามาทดลองสินค้าให้ลูกค้าดู เพื่อง่ายต่อการตัดสินใจซื้อ แปรนด์เสื้อผ้าต่าง ๆ จะหันมาขายออนไลน์ ทำโปรโมชั่น ลดราคาแต่ขายจำนวนมากขึ้น ส่วนสินค้าที่คุณภาพต่ำราคาถูกเมื่อบวกค่าขนส่งราคาก็จะไม่แตกต่างจากแบรนด์ใหญ่ ๆ ยอดขายจะลดลง

2. ธุรกิจห้างสรรพสินค้า จะปรับเปลี่ยนเป็นธุรกิจที่มีหน้าร้านลดลงและเพิ่มการขายแบบออนไลน์มากขึ้น พนักงานงานในห้างสรรพสินค้าต้องมีทักษะการ LIVE ขายของด้วย การโฆษณาในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ จะมีจำนวนมากขึ้นและการส่งของโดยพนักงาน (Delivery) ก็มีมากขึ้นเช่นเดียวกัน

#### **ธุรกิจกลุ่มยารักษาโรคและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย**

1. ธุรกิจด้านการแพทย์ทั้งแผนปัจจุบัน และแผนโบราณจะได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น คนจะหันมาดูแลสุขภาพกันมากขึ้น สินค้าขายดี ยังคงเป็น หน้ากากอนามัยที่เริ่มปรับสีสัน การออกแบบที่สวมง่าย เข้าไป Face Shields รูปแบบต่าง ๆ ที่เริ่มมีลูกเล่นทั้งเป็นแว่นตา ที่คาดผมและหมวก แอลกอฮอล์เจล แอลกอฮอล์สเปรย์ นอกจากนี้คนจะหันมาออกกำลังกายทำให้ธุรกิจขายอุปกรณ์ในการออกกำลังกายขายดี ขึ้น ธุรกิจด้านการแพทย์จะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การนัดหมายเวลาล่วงหน้าในการตรวจ ในการพบแพทย์ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการอยู่ในสถานพยาบาลให้สั้นที่สุด

2. คนรุ่นใหม่จะเลือกเรียนหลักสูตรด้านการแพทย์กันมากขึ้น เช่น แพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร ฯลฯ เป็นต้น เพราะว่าในปัจจุบันสงครามที่ทำลายมนุษย์คือสงครามเชื้อโรค และอาชีพด้านการแพทย์คือผู้ปกป้องโลกในอนาคต

#### ธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ ประกอบด้วย

1. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์จะถูกบรรจุในบทเรียนในทุกหลักสูตรเพราะต้องนำมาใช้จริงทั้งการเรียนและการทำงาน

2. ธุรกิจบันเทิง ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ New Normal จนกว่าคนจะมั่นใจในวัคซีนที่ใช้ในการป้องกันโรค COVID - 19 เช่น ธุรกิจโรงภาพยนตร์ ละครเวที คอนเสิร์ต ที่มีผู้ชมจำนวนมาก อาจต้องปรับเปลี่ยนเป็นการดูออนไลน์ เป็นต้น

3. ธุรกิจการท่องเที่ยว จะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น พนักงานที่ทำงานที่บ้านและมีผลงานยอดเยี่ยม องค์กรจะให้รางวัลเป็นการพักผ่อนรวมทั้งการตรวจสุขภาพ เป็นต้น นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจะเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบและมีความปลอดภัย มีมาตรการป้องกันไม่เสี่ยงต่อการติดเชื้อและมีบริการด้านการแพทย์ที่ดีควบคู่กัน

4. การเลือกลงทุนในธุรกิจในประเทศ ปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาคือ ประเทศที่เลือกต้องมีความสามารถทางด้านสาธารณสุขดี

5. ธุรกิจประกันชีวิตจะได้รับความนิยมมากขึ้น การระบาดของ COVID - 19 ทำให้คนหันมาให้ความสำคัญต่อการประกันชีวิตและประกันสุขภาพมากยิ่งขึ้น

6. ธุรกิจยานยนต์และธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานเชื้อเพลิงจะซบเซาลงเนื่องจากคนเดินทางลดลง เมื่อคนเดินทางลดลงก็ใช้น้ำมันในการเดินทางลดลงส่งผลให้ร้านค้าที่อยู่ในปั้มน้ำมันมียอดขายลดลงถ้าไม่มีการปรับตัวในเชิงของ Delivery ก็น่าจะทำให้ธุรกิจมีปัญหาในอนาคต

7. คนจะมีพฤติกรรมการออมเงินมากขึ้น ภาวการณ์แพร่ระบาดของ COVID - 19 ที่ผ่านมามีบางคนถูกเลิกจ้าง บางคนต้องเลิกกิจการทำให้คนหันมาสนใจในเรื่องของการออมเงินไว้นยามฉุกเฉิน เปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิตแบบเดิมที่เมื่อได้เงินมาก็ซื้อสิ่งหาบริโภค ชื้อบ้าน ชื้อรถยนต์หรือซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกแนวคิดนี้จะเปลี่ยนไป เริ่มมีคนตระหนักที่จะซื้อของที่สามารรถกลับแปรเปลี่ยนมาเป็นเงินเพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉินได้ เช่น ทองคำ หรือฝากเงินออมไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เป็นต้น

## บทสรุป

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการระบาดของ COVID - 19 จะทำให้คนเกิดเรียนรู้ที่จะปรับตัวเป็นแนวปฏิบัติใหม่ (New Normal) เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในปัจจุบันและในอนาคต ผู้บริโภคจะเน้นสินค้าที่มีความคุ้มค่า ก่อให้เกิดอัตราประโยชน์สูงสุดมากกว่าสินค้าที่มีแค่ความสวยงาม ธุรกิจที่ไม่นำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานจะค่อย ๆ หายไป จะเกิดธุรกิจใหม่พร้อมไอเดียใหม่ ๆ ที่ท้าทายและตอบโจทย์ผู้บริโภค การก้าวข้ามผ่านแนวปฏิบัติเดิม ๆ จะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

## รายการอ้างอิง

- ณัฐวุฒิ เผ่าทวี. (2563). *คาดการณ์พฤติกรรมมนุษย์และเศรษฐกิจโลกหลังโควิด*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/d-life/news-459514>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563). *โควิด - 19: ติดตามสถานการณ์ประจำวัน*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.prachachat.net/world-news/news-414664>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). *ประชากรโลก*. วันที่ค้นข้อมูล 1 มิถุนายน 2563, เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ประชากรโลก>