

การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง Adaptation of Human Resource Management to Changing Situations

Received: 16/04/2566
Revised: 27/12/2566
Accepted: 29/12/2566

อรปรียา อิ้นแก้ว¹, อรุณประไพ ใจดวง²,
สุริชา อิ่มคำ³, ชิตชนก มหาคำ⁴,
รสสุคนธ์ ประดิษฐ์⁵ และธัญวรัตน์ คงนุ่น⁶
Onpreya Ainkaew¹, Arunprapai Jaiduang²,
Suricha Imkam³, Chitchanok Mahakam⁴,
Rossukhon Pradit⁵ and Tanwarat Kongnun⁵

บทคัดย่อ

ขณะที่โรคโควิด-19 กำลังระบาดนั้น ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการใช้ชีวิตของผู้คน แต่ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง บางธุรกิจอาจเติบโตเพราะปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงได้ ขณะที่บางธุรกิจอาจทรุดหรือปิดตัวเพราะไม่พร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงนั้น เมื่อเกิดวิกฤติ ผลที่ตามมาคือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เรียกว่า New Normal หรือ ความปกติใหม่ เช่น การทำงานในรูปแบบ Work From Home การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การนำระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันเข้ามาตอบสนองระบบการสื่อสารในการทำงาน เกิดความสมดุลในชีวิตการทำงานจนนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค New Normal จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดจึงมีแนวทางการดำเนินกิจกรรมสำหรับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการการสรรหา คัดเลือกพนักงานและในการทำงาน อีกทั้งยังมีการปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นการทำงานแบบ Work From Home อีกด้วย

คำสำคัญ: บริหารทรัพยากรมนุษย์, สภาวะวิถีใหม่, การปรับตัว

¹⁻⁴ นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻⁴ Students in the Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

⁵⁻⁶ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁵⁻⁶ Lecturer for the Public Administration program Pibulsongkram Rajabhat University

*Email: onpreyainkaew@gmail.com, เบอร์โทรศัพท์: 0970581337

Abstract

While COVID-19 is spreading it not only affects people's health and livelihoods, but also impacts businesses and the economy. Some businesses may grow because they can adapt to changes, while some businesses may collapse or close because they are not ready to cope with that change. When a crisis occurs, the result is a new change called the New Normal or a new normal, such as working in the Work from Home format. Adapting to situations, bringing online systems or applications to respond to communication systems in work creates balance in work life leading to work efficiency. Therefore, human resource management in the New Normal era is regarded as one of the important factors in managing operations during the outbreak of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Adaptation of human resource management amidst changing situations and adaptation for survival, there are guidelines for conducting activities for personnel management and development. Wherewith using technology to help in the process of recruiting and selecting employees and in the work. There is also a work style adjustment to work from home as well.

Keywords: Human Resource Management, New Normal era, Adaptation

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วไป หลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยทำให้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างทั้งในด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนและจำนวนยอดผู้ติดเชื้อยังคงสูง สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยืนยัน รายแรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (พรก.ฉุกเฉิน) ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 ที่ผ่านมามีการเริ่มใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (กนกพร บุตรงาม, ม.ป.ป.) ทำให้ส่งผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจไทยและตลาดแรงงาน เนื่องจากมีผู้ได้รับผลกระทบต่อธุรกิจเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนหลายแห่งต้องปิดตัวลงชั่วคราว และยังมียอดการอีกหลายแห่งที่มีการลดจำนวนพนักงานลง ลดการขยายสาขา ลดวัตถุดิบในการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดค่าจ้าง เพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์เลวร้ายนี้ให้ได้ ทำให้ตั้งแต่ต้นปี 2563 ประเทศไทยอยู่ในสภาวะที่มีคนตกงานเป็นจำนวนมาก หากเปรียบเทียบตัวเลขแรงงานในระบบประกันสังคมมาตรา 33 ในเดือนพฤษภาคม 2564 พบว่า

มีจำนวน 11.07 ล้านคน ขณะที่ช่วงเดียวกันในปี 2562 ก่อนเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีแรงงานในระบบประกันสังคมตามมาตรา 33 อยู่ที่ 11.54 ล้านคน (ไทยโพสต์, 2564)

จากสถานการณ์ที่คาดเดาได้ยากของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้หลายองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ทำให้องค์กรจะต้องใช้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในภาวะวิกฤต จึงทำให้เกิด “New Normal” หรือ “ความปกติใหม่” เช่น การให้พนักงานทำงานในรูปแบบ Work From Home หรือการทำงานที่บ้าน การนำระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันเข้ามาตอบสนองระบบการสื่อสารในการทำงาน เช่น การประชุม การสัมภาษณ์งานและการพบกันผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การวางแผนในการดำเนินธุรกิจและการประเมินผลกลยุทธ์สำหรับการดำเนินธุรกิจต่อไปในช่วงหลัง การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นับต่อนี้ไป การปรับตัวให้องค์กรอยู่รอดอาจจะต้องมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์การจัดการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับตัวของธุรกิจมากขึ้น (Kostić & Šarenac, 2020 อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์และโชติ บดีรัฐ, 2020)

เมื่อรูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปการทำงานที่บ้านหรือ Work From Home จึงเป็นรูปแบบการทำงานยุคใหม่ที่ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีต้นทุนที่ลดลง ช่วยให้การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เพื่อความปลอดภัยของพนักงานในองค์กร (กนกกร บุตรงาม, ม.ป.ป.) ถึงแม้การทำงานที่บ้านจะมีความปลอดภัยสูงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ก็เชื่อว่าพนักงานทุกคนจะสามารถทำงานได้อย่างไร้อุปสรรค โดยเฉพาะในเรื่องของสถานที่หรือวัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ไม่สะดวก รวมไปถึงการยอมรับของพนักงานส่งผลกระทบต่อให้องค์กรยังมีปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อองค์กรมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจึงจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการให้พนักงานเกิดความสมดุลในชีวิตการทำงานจนนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีผลต่อองค์กรในทางบวกพนักงานจะเกิดความรักและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค New Normal จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), (2559) มีแนวทางการดำเนินกิจกรรมสำหรับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยเน้นกลยุทธ์ที่ช่วยพัฒนามาตรการที่ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานทุกสายงานโดยควบคู่ไปกับความมีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนี้

- 1) จัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) เจ้าหน้าที่ใหม่เบื้องต้น เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และระเบียบต่างๆ ที่จำเป็น
- 2) การทดลองปฏิบัติงานเป็นเวลา 6 เดือนสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ โดยให้มีการแนะนำถ่ายทอดความรู้ในขณะปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ในเนื้อหาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง
- 3) การจัดทำระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) โดยการคัดเลือกพี่เลี้ยง (Mentor) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ให้เป็นผู้ที่ช่วยในการแนะนำหรือสอนงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในมิศกยภาพที่สูงขึ้นอีกทั้งยังเป็นการรักษาคณเ่งคนดีไว้ในองค์กร
- 4) จัดการฝึกอบรมหลักสูตรตามกรอบ Competency ทั้ง Managerial Competency, Functional Competency เช่น การวิเคราะห์โครงการ, การบริหารโครงการ, การบริหารความเสี่ยง, การจัดทำแผน, ภาษี, การวางแผนอัตรากำลัง, ภาวะผู้นำ, การคิดเชิงกลยุทธ์, การทำงานเป็นทีม, การบริหารเวลา เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรมีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Site Visiting) เพื่อให้เห็นถึงแนวคิด วิธีการ หรือรูปแบบงานใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนเองได้รวมถึงการเยี่ยมชมโครงการให้ความช่วยเหลือต่างๆ
- 6) การถ่ายทอดความรู้โดยเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ผ่านกิจกรรม Lunch Talk ที่ได้รับการฝึกอบรม ดูงาน สัมมนาภายนอกแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายใน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ, (2564) จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ระบาดไปทั่วโลก กรมควบคุมโรคได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center: EOC) เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 ประเทศไทยมีรายงานผู้ป่วยชาวไทยรายแรก อาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งไม่เคยมีประวัติเดินทางไปต่างประเทศ แต่มีประวัติขับรถแท็กซี่ให้บริการกับผู้โดยสารจีน ในระยะต่อมาจำนวนผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้นต่อเนื่องอย่างช้าๆ ทั้งผู้ป่วยที่เดินทางมาจากต่างประเทศ และผู้ป่วยที่ติดเชื้อภายในประเทศ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษาโดยมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ในระยะต่อมาได้พบการแพร่ระบาดใหญ่ โดยเป็นการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน (Cluster) จนทำให้ยอดผู้ติดเชื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่มินาคมเป็นต้นมา เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องยกระดับ การบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย ให้อยู่ในวงจำกัด โดยสั่งการให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ ศบค. เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2563 การยกระดับมาตรการในการเฝ้าระวัง และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัส

โคโรนา 2019 โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี และขอให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชน ทุกแห่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมาตรการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 มาตรการสำคัญ ประกอบด้วย 1) การป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย 2) การยับยั้งการระบาด ภายในประเทศ หลังจากมีการออกประกาศต่างๆ ประเทศไทยพบจำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างเห็นได้ชัด โดย ในช่วงเดือนพฤษภาคมเป็นต้นมา ผู้ติดเชื้อที่พบส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและอยู่ใน สถานที่กักกันเพื่อสังเกตอาการ

วันที่ 17 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีได้มีมติออกมาตรการการป้องกันเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ได้แก่ 1) ปิดสถานที่ที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคเพิ่มขึ้น 2) ลดความเสี่ยงของการแพร่ เชื้อในสถานที่ที่มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก 3) ร้านค้า ร้านอาหาร ให้มีมาตรการป้องกันการแพร่เชื้อ 4) ยับยั้งการแพร่ระบาดภายในประเทศ เช่น จัดวันหยุดสงกรานต์ 5) ลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อในระบบขนส่ง สาธารณะในประเทศ และเพิ่มความปลอดภัยของการเดินทาง 6) งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของ หน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก หากจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายต้องมีมาตรการป้องกันการแพร่ของโรครวมถึงการ จำกัดการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวด้วย 7) ให้ทุกหน่วยงานพิจารณามาตรการเหลื่อมเวลาทำงานและการ ทำงานที่บ้านและส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต (ยง ภู่วรวรรณ และยืน ภู่วรวรรณ, 2563)

ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19

จากข้อมูลวิจัยของ “McKinsey Global Institute” หรือ MGI (หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการ วิจัยทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และภูมิศาสตร์การเมือง ที่ตั้งอยู่ในสหรัฐอเมริกา) ที่ทำให้ประเทศผู้นำด้าน ตลาดแรงงานโลกทั้ง 8 ประเทศ ได้แก่ จีน ฝรั่งเศส เยอรมนี อินเดีย ญี่ปุ่น สเปน สหราชอาณาจักร และ สหรัฐอเมริกา พบว่า “งานที่ต้องเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผู้อื่น” คืองานที่จะได้รับผลกระทบและเปลี่ยนแปลงไป มากที่สุดและในระยะยาว ความเปลี่ยนแปลงหรือความไม่มั่นคงในบางอาชีพก็จะมีมากขึ้นไปเรื่อยๆ ตาม ลักษณะงานและโอกาสในการเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น 1) งานที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงานขาย พนักงานธนาคาร เนื่องจากงานลักษณะนี้มีการใกล้ชิดกับผู้อื่นในระดับสูง จึงกำลังถูกแทนที่ ด้วยบริการ E-commerce และการทำธุรกรรมดิจิทัลต่างๆ ที่เข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคเพราะมี ความสะดวกสบายกว่า 2) งานด้านการท่องเที่ยวพักผ่อน เนื่องจากงานลักษณะนี้จำเป็นต้องพบปะกับผู้คน จำนวนมาก จึงได้รับผลกระทบอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการโรงแรม การบิน หรือร้านอาหาร การหยุดให้บริการ หรือปิดกิจการเป็นเรื่องที่พบเห็นได้บ่อยครั้ง สำหรับในระยะยาว การทำงานจากระยะไกล การลดลงของธุรกิจ การท่องเที่ยว รวมถึงการเข้ามาของระบบอัตโนมัติ อาจส่งผลให้ความต้องการของแรงงานด้านนี้ลดลงไปอีก (สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.), 2564) และด้วย มาตรการการควบคุมโรคให้มีการลดการเดินทางการเข้าออกพื้นที่ การปิดสนามบิน การใช้มาตรการ Social distancing มีการปิดสถานที่ ปิดสถานการค้า และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปิดเมือง ฯลฯ ทำให้มีผลกระทบไป

ถึงการชะงักของเศรษฐกิจการค้า การทำงานผลิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โรงแรม ร้านอาหาร รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันทุกคนมีความกังวล และต้องดูแลปกป้องตัวเอง มีการกักตัวอยู่กับบ้าน หลายคนไม่สามารถออกไปทำงานหาเลี้ยงชีพแบบปกติได้ ธุรกิจจำนวนมากต้องหยุดกิจการหรือทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพจนทำให้ขาดรายได้มาจุนเจือครอบครัว ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีมาตรการเยียวยา ผู้ขาดรายได้ในรูปแบบ คนไทยไม่ทิ้งกัน แต่ก็ยังเกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา การค้าและการลงทุนเกิดผลกระทบค่อนข้างรุนแรง แม้แต่เศรษฐกิจโลกก็กำลังเข้าสู่วิกฤติ ผลกระทบทางลบจากการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 จึงเกิดปัญหาอย่างมาก โดยเฉพาะคนยากจนที่ต้องทำงานหาเลี้ยงชีพรายวัน ซึ่งคนเหล่านี้จะต้องตกงาน สูญเสียรายได้ อีกทั้งยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขได้เท่ากับคนที่มีฐานะ ผลกระทบที่สำคัญอีกด้านคือการผลิตอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสินค้าขาดแคลน เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ หน้ากากอนามัย หรือเจลล้างมือ สินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น มีราคาที่สูงขึ้นเนื่องจากการเก็งกำไรของผู้ค้ารายย่อย ผลกระทบในระยะยาว เนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจลดลง ทำให้สูญเสียการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน ที่ประเทศจะสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากมาลงทุนกับการป้องกันและรักษาโรคโควิด-19 มีการนำเงินกู้จำนวนมหาศาลมาใช้จนอาจขาดแคลนทรัพยากรในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น (ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ, 2563)

การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงช่วงการระบาดของโรคโควิด-19

ขณะที่โควิด-19 กำลังระบาดนั้น ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการใช้ชีวิตของผู้คน แต่ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง บางองค์กรอาจเติบโตเพราะปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงได้ ขณะที่บางองค์กรอาจทรุดหรือปิดตัวเพราะไม่พร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงนั้น จากวิกฤตโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อคนในทุกภาคและทุกระดับทำให้ต้องปรับตัวและปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตแบบใหม่หรือที่เรียกว่า New Normal ในส่วนของการบริหารภายในองค์กรก็ก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น และจากสถานการณ์โควิด-19 การกักตัวอยู่บ้านและการ Work Form Home ทำให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปให้เห็นได้ชัดคือการซื้อสินค้าผ่านออนไลน์สูงขึ้น สินค้ากลุ่มเวชภัณฑ์มียอดขายเพิ่มขึ้น การออกกำลังกายที่บ้าน ผู้บริโภคลดการรับประทานอาหารนอกบ้านเปลี่ยนมาซื้อกลับบ้านและสั่ง Food Delivery มารับประทานอาหารในบ้าน การกักตัวอยู่บ้านและการ Work Form Home ที่เพิ่มขึ้นในสถานการณ์โควิด-19 จะทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนไป จึงจำเป็นที่จะต้องเตรียมการรับมืออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และต้องทันต่อเหตุการณ์ (ธรรมนิติ, 2565; พระครูวีระศาสนประดิษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะะแก้วและวีระ จุฑาคุป, 2022, น.299-230; Jan, 2563) ด้วยวิธีการดังนี้

1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านดิจิทัลในธุรกิจมากขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีสร้างประสบการณ์ให้ผู้บริโภค เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ดิจิทัล เทคโนโลยีจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในผู้บริโภคทุกกลุ่ม รวมทั้งกลุ่มสูงวัยที่ต้องเรียนรู้การใช้งานในสถานการณ์นี้ กลยุทธ์การตลาดเดิมที่ใช้ “พนักงานขาย” เป็นผู้แนะนำสินค้า แต่โควิด-19 จะเป็นตัวเร่งให้เกิดเทคโนโลยี Virtual Reality และผู้บริโภคคุ้นเคยกับการใช้งานเพื่อสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคลโดยไม่ต้องมี Personal Touch กับพนักงานขาย เช่น กลุ่มสินค้าเครื่องสำอาง ใช้แอปพลิเคชัน AR ให้ลองแต่งหน้า หรือสินค้าแฟชั่น ให้ลองชุดจากนั้นสั่งสินค้าออนไลน์ การซื้อสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการต้องมีการเตรียมแนวทางสำหรับการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้ผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อทั้งช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ การขายสินค้าแบบอัตโนมัติ พร้อมบริการข้อมูลแก่ลูกค้าแบบเรียลไทม์ เพื่อความรวดเร็วเข้าถึงทุกที่ทุกเวลา เป็นต้น

2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานและจัดงานต่างๆ เช่น การทำงานแบบ Work From Home หรือ Remote Work ที่สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรและค่าใช้จ่ายของพนักงานได้ดี ช่วยให้พนักงานมีเวลาส่วนตัว และมี Work life Balance มากขึ้น ซึ่งสมดุลนี้จะช่วยให้พนักงานมีความเครียดลดลงและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการสัมผัสกับเชื้อไวรัสได้ และการประชุมงานในสภาวะการระบาดของโรคโควิด-19 อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่ผู้บริหารหรือพนักงานจะเกิดการสัมผัสกับเชื้อไวรัส ซึ่งผู้บริหารสามารถเปลี่ยนระบบของการประชุมงานแบบปกติมาเป็นการประชุมผ่านการวิดีโอคอลแทนก็จะสามารถช่วยให้ทุกคนในองค์กรมีความปลอดภัยมากขึ้น รวมไปถึงการจัดงานอบรมและสัมมนาในรูปแบบออนไลน์ด้วย และการทำงานที่นอกจากจะสามารถพูดคุย ติดต่อกับงานประชุมงานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ได้แล้ว การส่งงานผ่านทางออนไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่ง เนื่องจากจะช่วยลดปริมาณการสร้างขยะ ช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในองค์กร รวมถึงยังสร้างความสะดวกสบายประหยัดพื้นที่ได้อีกด้วย

3) การตั้งกฎระเบียบด้านความสะอาดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความสะอาด ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ชีวิตของคนในองค์กรมีความปลอดภัยและส่งผลกระทบต่อองค์กรมีความเข้มแข็งมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรใส่ใจในความสะอาดเป็นพิเศษ ควรมีการวัดไข้ก่อนเข้าบริษัททุกครั้ง มีเจลแอลกอฮอล์หรือสบู่ไว้ให้ล้างมือ และหมั่นทำความสะอาดองค์กรให้ปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ต้องยึดหลักปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน D-M-H-T-A คือ D : Distancing เว้นระยะห่าง M : Mask wearing สวมหน้ากาก H : Hand washing ล้างมือบ่อย ๆ T : Temperature ตรวจวัดอุณหภูมิ T : Testing ตรวจเชื้อโควิด-19 และ A : Application Thaichana ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ/หมอชนะ และสามารถเข้าไปประเมินตนเองได้ผ่านแอปพลิเคชัน "ไทยเซฟไทย" ว่ามีความเสี่ยงที่จะแพร่เชื้อหรือไม่ เป็นการปกป้องคนในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงานไม่ให้成为โควิด-19

4) การโฟกัสที่ผลงานเป็นสำคัญ จากที่กล่าวมาการทำงานแบบ Work From Home หรือ Remote Work นั้นจะช่วยให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น แต่สำหรับตัวของผู้บริหารบางคนอาจคิดว่าการที่พนักงาน

ทำงานอยู่ที่บ้าน อาจมองว่าเหมือนทำงานไม่คุ้มกับเงินเดือน แต่อันที่จริงแล้วก็ควรเลือกมองที่ผลงานของเหล่าพนักงานเป็นหลักว่ามีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาฝีมือให้ดีขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรเดินหน้าต่อไปได้มากกว่าปริมาณของชั่วโมงการทำงาน

5) การสำรวจข้อคิดเห็นต่างๆ สม่่าเสมอ ในวิถีแบบปกติใหม่ หรือ New Normal แทบทุกองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับภาวะใหม่นี้ โดยเฉพาะการหันมามองช่องทางการทำงานแบบออนไลน์ หรือการทำธุรกิจแบบออนไลน์ ซึ่งผู้บริหารควรหมั่นหาไอเดียใหม่ๆ หรือเรียกเหล่าพนักงานเข้ามาประชุม เพื่อให้มีการนำเสนอไอเดียที่จะสามารถดำเนินงานเหล่านี้ต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ ตัวของผู้บริหารเองก็จำเป็นต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ เพื่อสิ่งที่ดีที่สุดในองค์กรอีกด้วย

เทคนิคการปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงช่วงการระบาดของโรคโควิด-19

ณัฐพงศ์ ดิษยบุตรและอริยญา พรไชยะ, (2564) กลไกของการทำงานและความท้าทายของสถานการณ์การแพร่ระบาด (1) การทบทวนอัตรากำลังในปัจจุบัน การปรับขนาดองค์กร/โครงสร้าง Downsizing การจัดระบบงานขององค์กร จึงต้องมีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับเทคโนโลยี การ distraction ทั้งในเรื่องการดูแลองค์กร การดูแลสวัสดิการของบุคคล (2) การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เช่น ปรับลดงานประจำ (Routine) และใช้เทคโนโลยีทดแทน เช่น AI เป็นต้น สำหรับการวางแผนรับมือกับโควิด HR. ต้องตระหนักในการรับมือกับโควิด (3) การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของพนักงานในองค์กร เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงาน การปรับ Mindset ของพนักงานที่จำเป็นสำหรับยุคใหม่ การท้าทายของเทคโนโลยีกับกระบวนการทำงานของ HR. ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการประชุมออนไลน์ หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (4) การทำงานรูปแบบ Hybrid ที่เน้นผลสำเร็จของการทำงาน โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลาทำงาน วัฒนธรรมขององค์กรจะถูกนิยามใหม่ เช่น การทำงานในวิถี New normal ทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่น รูปแบบการทำงานและขั้นตอนและการออกแบบงานของความถูกต้องรวดเร็ว แม่นยำ ความท้าทายประการที่สาม การกระจายตัวของบุคลากร หัวใจสำคัญของกระบวนการของการจัดการ HR คือการสรรหาบุคคล หลักการสรรหากำลังคนให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการได้ทัน ปัญหาสำคัญ การจ้างงานมีช่องว่างและอาจไม่ตรงกับความต้องการ อาทิ การเลื่อนสอบแข่งขัน จึงทำให้การสรรหาบุคคลไม่เป็นตามความต้องการและรวดเร็ว และการรักษาบุคคลากร หนึ่งขององค์กรเอกชนหลายองค์กรลดพนักงานหรือการยกเลิกการจ้างงาน อีกประเด็นคือกลุ่มเสี่ยง หลายหน่วยงานจึงมีการปรับตัวในการรับพนักงาน และทดแทนด้วยเทคโนโลยี การจ้างงานของบุคคลจึงอาจลดลงและการจ้างคนแบบที่จำเป็น การท้าทายประการที่ (5) การใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น องค์กรสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือขององค์กร องค์กรต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพความเป็นอยู่ ความผูกพันและสวัสดิการของพนักงานจะทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จในการ

ทำงาน (6) การประเมินผลปฏิบัติงานที่เน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นในอดีต ความถี่ในการประเมินผลรายไตรมาสมากกว่ารายปี โดยกำหนดตัวชี้วัดไม่มากนัก การทำงานแบบยืดหยุ่นจะถูกเข้ามาใช้มาก การทำงานแบบปรับตัวจึง “เน้นผลงานเป็นสำคัญ” ระบบการทำงานที่ต้องแบบยืดหยุ่นแต่ความคาดหวังคือ “ผลผลิต” (7) การพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) รูปแบบ micro-learning กำหนดหัวข้อที่ชัดเจน และใช้ระยะเวลาเรียนรู้แบบสั้นๆ พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาและสถานที่รวมถึงรูปแบบที่เหมาะสมกับตนเอง และ (8) การปรับเปลี่ยนของรูปแบบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน การออกแบบสวัสดิการต่างๆ ให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับยุคสมัยและพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชัน (Generation) (9) วัฒนธรรมองค์กรการทำงานแบบ Agile การสร้างความคล่องในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายท่ามกลางการแข่งขันด้านธุรกิจที่เปลี่ยนไป ลดการทำงานที่เป็นขั้นตอนและงานด้านเอกสารลดลง เพิ่มเรื่องการสื่อสารกันในทีมให้มากขึ้น ในชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ถูกใช้ครั้งแรกในวิกฤติการณ์แฮมเบอร์เกอร์ โดยบิวกอส (นักลงทุนชาวอเมริกัน) เชื่อว่า วิถีของโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว และไม่สามารถกลับไปแบบเดิมได้ การทำงานแบบ New normal มีการเปลี่ยนแปลงไปที่คนจำนวนมากจะต้องปรับตัวเช่น การทำงานแบบอิสระ การจ้างงานจึงมีเท่าที่จำเป็น การ reskills up skills ที่บุคลากรสนับสนุนคนหนึ่งสามารถจัดการงานได้ทุกอย่าง เกณฑ์การทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ที่จะต้องพัฒนาในงานขั้นสูง เช่น การรู้เรื่องภาษาที่สาม การใช้โปรแกรมขั้นสูง เป็นต้น รวมถึงการปรับ mindset การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมกันในการรักษาผลประโยชน์ การเปิดรับข้อมูลในภาพกว้างผ่านการสื่อสารเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ๆ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงภายหลังการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ในส่วนของการบริหารภายในองค์กรก็ต้องก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปของพนักงาน ซึ่งไม่ใช่แค่การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเท่านั้น ยังรวมไปถึงแนวคิดของผู้บริหารด้วย หากต้องการรักษาพนักงานให้ร่วมงานกันไปนาน ๆ ต้องอาศัย 5 กลยุทธ์ ดังนี้ (ศศิมา สุขสว่าง, 2563 อ้างถึงใน พระครูวิโรจน์ประติษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะแก้ว, และวีระ จุฑาคุป, (2022)

1) ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น แนวโน้มการทำงานยุคใหม่จะมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น Remote working ที่พนักงานสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ สตาร์ทอัพบางแห่งอาจไม่จำเป็นต้องมีออฟฟิศ หรือที่เรียกว่า “Non-office Worker” บางองค์กรอาจให้สิทธิพนักงานในการ Work From Home สัปดาห์ละ 1-2 วัน เพราะเทคโนโลยีช่วยย่อโลก พนักงานสามารถทำงานได้ทุกเมื่อ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ซึ่งระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นโดยไม่ยึดติดกฎเกณฑ์เดิมๆ จะกลายเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกตำแหน่งงานหรือเปลี่ยนงาน โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มที่ต้องการอิสระและยังดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถสูงให้ใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานได้มากขึ้นอีกด้วย

2) ปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลองค์กรต้องปรับตัวไปสู่แพลตฟอร์มดิจิทัล ด้วยการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากเสียเวลา ลดปริมาณงานเอกสารที่ไม่จำเป็น แล้วเลือกใช้แอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ว่าพนักงานจะอยู่ที่ไหนก็สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว เช่น การนัดประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน การสัมภาษณ์งานออนไลน์ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น นอกจากเรื่องการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แล้ว ทัศนคติของผู้บริหารก็ต้องปรับให้เข้ากับยุคดิจิทัลเช่นกัน ต้องรู้เท่าทันเทรนด์ อัปเดตความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา และให้อิสระทางความคิดกับพนักงานถึงจะได้ใจพนักงานทุกวัยทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

3) ให้คุณค่ากับผลงานวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรยุคใหม่มุ่งเน้นไปที่คุณภาพของผลงานมากกว่าปัจจัยส่วนตัวของพนักงาน เช่น เวลาการเข้าออกงาน สถานที่ทำงาน ความแตกต่างทางเชื้อชาติ เพศสภาพ และการศึกษา ในโลกการทำงานยุคใหม่จะเปิดกว้างให้โอกาสพนักงานต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงาน ได้ทำงานร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่าง ลดช่องว่างระหว่างวัย เชื่อมความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้แข็งแกร่งและช่วยพัฒนาคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น

4) รูปแบบการจ้างงานวิฤตที่ผ่านมาทำให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัว ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งอาจกระทบกับพนักงานทำให้บางตำแหน่งงานอาจหายไป แต่การจ้างงานในระยะสั้นจะได้รับค่านิยมมากขึ้น เช่น พนักงานสัญญาจ้าง ฟรีแลนซ์ และงานพาร์ทไทม์ เพราะเป็นรูปแบบการจ้างงานที่ประหยัดกว่า องค์กรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้เอง หากลูกจ้างหรือนายจ้างไม่യാกร่วมงานกันต่อก็สามารถสิ้นสุดสัญญาจ้างได้ตามกำหนด ข้อดีของการจ้างงานแบบสัญญาจ้างก็คือเหมาะสำหรับคนรุ่นใหม่ที่ไม่อยากทำงานในตำแหน่งเดิมในระยะยาว อย่างไรก็ตามการจ้างงานแบบสัญญาจ้างก็อาจจะไม่ใช่ตัวเลือกที่ประหยัดรายจ่ายเสมอไป ขึ้นอยู่กับค่าจ้างต่อชั่วโมง ระยะเวลาที่จ้างงาน และตำแหน่งงาน ถ้าเป็นงานที่เฉพาะทางมากๆ อย่างไอทีหรือนักวิจัยก็มีแนวโน้มได้รับค่าตอบแทนสูง

5) สวัสดิการที่เลือกได้วิถีการทำงานในยุคใหม่ นอกจากเงินเดือนจะสำคัญแล้ว สวัสดิการก็เป็นปัจจัยที่สามารถซื้อใจพนักงานได้ ต้องการความสมดุลในการทำงานและการใช้ชีวิต หากองค์กรไหนมีรูปแบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่น ที่เปิดโอกาสให้พนักงานเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมจะช่วยดึงดูดให้พนักงานที่มีความสามารถสูงร่วมงานกับองค์กรได้นานๆ เช่น เวิร์กช็อปพัฒนาทักษะการทำงาน คอร์สเรียนภาษา นอกจากนี้จากผลสำรวจ Laws of Attraction ของ เว็บไซต์ jobsDB ยังพบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ องค์กรอาจมีแพ็คเกจฟิตเนส นวดสปา ไหล่บรรเทาอาการออฟฟิศซินโดรมและประกันสุขภาพให้กับพนักงาน รวมถึงการจัดกิจกรรม Outing จัดทริปท่องเที่ยว สวัสดิการเหล่านี้จะช่วยสร้างความสมดุลในการทำงาน เมื่อสุขภาพจิตดีประสิทธิภาพในการทำงานก็ดีขึ้นไปด้วย

บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19

โควิด-19 ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่เปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์อย่างรวดเร็วและฉับพลัน ไม่เพียงการใช้ชีวิตประจำวันแต่รวมถึงวิถีการทำงาน เทคโนโลยีนั้นพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของมนุษย์ กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยี เป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ยุคหลังโควิด-19 สังคมจะก้าวเข้าสู่ New normal อย่างเต็มรูปแบบ ทำให้บริษัทและองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จึงมีการปรับเปลี่ยนการทำงานมาในรูปแบบ work from home รูปแบบการทำงานจากที่บ้านเกิดขึ้นตั้งแต่ช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 15 ผู้ทำงานส่วนมากเป็นบรรดาช่างฝีมือต่างๆ แต่หยุดชะงักลงในช่วงยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม เมื่อผู้คนหันไปทำงานในโรงงานกันมากขึ้น จนกระทั่งช่วงทศวรรษที่ 1970 เกิดกระแสต่อต้านการใช้น้ำมันและให้ความสำคัญกับเรื่องมลภาวะทางอากาศผลักดันให้เกิดการทดลองโครงการทำงานจากที่บ้านโดยใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นตัวนำ การทำงานจากที่บ้านยังมีข้อจำกัดโดยเฉพาะงานบางประเภทที่ต้องอาศัยบรรยากาศและการทำงานเป็นทีม แต่ในขณะเดียวกันหลายคนกลับพึงพอใจในรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นลักษณะนี้เพราะสามารถจัดแต่งมุมในบ้านได้ตามความชอบ เอื้อต่อการสร้างแรงบันดาลใจและมีประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์งานมากกว่าทำให้แม้สถานการณ์โรคระบาดจะดีขึ้นในหลายประเทศแต่การกลับเข้าไปทำงานในออฟฟิศไม่ใช่เรื่องเร่งด่วนอีกต่อไป เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมอบอิสระให้ผู้คนสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้บนโลก (PPTV Online, 2564) อีกทั้งระบบศูนย์ข้อมูล หรือ Data Center ได้ถูกพัฒนาและเติบโตมาอย่างต่อเนื่องและการระบาดของโรคโควิด-19 ยิ่งทำให้ระบบนี้มีความสำคัญมากกว่าเดิมและเป็นเบื้องหลังของเทคโนโลยีที่หลายบริษัทพึ่งพาในการทำงานให้ราบรื่น ศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ เทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะนอกจากช่วยประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลาและปลอดภัย ยังมีความยืดหยุ่นสำหรับการขยายองค์กรในอนาคตต่อการเติบโตของตลาดการให้บริการศูนย์ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากสถานการณ์โควิด-19 เสริมด้วยปัจจัยหนุนอย่างความต้องการเข้าถึงข้อมูล สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้กระตุ้นให้หลายองค์กรรับเอาเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนอกจากนวัตกรรมระบบศูนย์ข้อมูลที่พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด และคาดว่าจะกลายเป็นธนาคารแห่งอนาคต การสร้างความสมจริงให้กับระบบการประชุมออนไลน์ หรือ video conference ก็กำลังพัฒนาไปอีกขั้น เมื่อเทคโนโลยีโฮลแกรมความละเอียดระดับ 4K ยกกระดานสื่อสารให้มีมิติมากขึ้นเสมือนกับได้นั่งคุยกันแบบตัวต่อตัว แต่ยังคงเว้นระยะห่างให้ปลอดภัยจากเชื้อเทคโนโลยีกำลังก้าวไปแบบไม่หยุดยั้งและผู้ใช้ก็ต้องรีบก้าวตามเพราะ คู่แข่งในอนาคตอาจไม่ได้มีเพียงมนุษย์แต่คือเทคโนโลยีอย่างระบบ Automation และ AI การระบาดของโควิด-19 มีส่วนเร่งกระบวนการปรับใช้ระบบอัตโนมัติในที่ทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะงานที่ต้องใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน หลายธุรกิจเริ่มปรับใช้นวัตกรรมนี้แล้ว แม้จะไม่อาจสรุปได้ว่างานลักษณะดังกล่าวจะถูกเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ทั้งหมดแต่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าควรเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างความตื่นตัวที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา คาดกันว่ารูปแบบการทำงานในอนาคต อาจไม่ใช้การทำงานแบบ work from home 100 % แต่

เป็นการทำงานแบบ Hybrid หรือการทำงานแบบผสมผสาน เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายส่วนตัวของพนักงาน และความยั่งยืนของการบริหารธุรกิจ โลกไม่เคยหยุดหมุน เทคโนโลยีไม่เคยหยุดพัฒนาการระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมามีเหมือนสนามซ้อมให้ได้เรียนรู้และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต รูปแบบการทำงานไม่มีข้อจำกัดอีกต่อไป โควิด-19 พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า การทำงานที่ดี ไม่ได้วัดกันที่ปริมาณชั่วโมงแต่วัดที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า (PPTV Online, 2564)

ข้อดีของการปรับตัวการทำงานแบบ New Normal

รชต สนิท, (2021) งานวิจัยซึ่งตีพิมพ์ในวารสาร Journal of Management ปี 2005 ระบุว่าข้อดีของ Work From Home คือ การที่พนักงานมีความพึงพอใจกับงานที่ทำมากยิ่งขึ้น เพราะการได้เป็นอิสระจากออฟฟิศ เพื่อความรู้สึกร่วมจากการตกแต่งห้องพัก เส้นทางท่องเที่ยวที่ไม่ควรพลาด สร้างแรงบันดาลใจให้อยากไปพัก โดยการตั้งราคาร่วมงาน และหัวหน้า ทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะทำงานไปตามวิถีทางที่ตัวเองถนัดมากยิ่งขึ้น และยังเปิดโอกาสให้ดูแลสมาชิกในครอบครัวได้มากขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังมีความเครียดลดลงเพราะการทำงานทางไกลจะช่วยจำกัดปฏิสัมพันธ์ที่ไม่จำเป็นระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานต้องนัดหมายล่วงหน้ามากขึ้น ผลคือสุขภาพจิตที่ดีและความกังวลที่ลดลง และจากการวิเคราะห์ของ INRIX บริษัทข้อมูลด้านการจราจรจากสหรัฐอเมริกา ปัญหาใหญ่ของคนทำงาน ซึ่งยืนยันจากงานวิจัยว่าบรรยากาศ ความแออัด มลพิษ และการติดอยู่ในการจราจรอันคับคั่ง ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อสภาพจิตของคนทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น Work From Home จึงเป็นทางออกของปัญหานี้ เพราะไม่ว่าจะ WFH เต็มเวลาหรือแค่บางวัน อย่างน้อยก็ช่วยลดเวลาที่จะเสียไปกับการเดินทาง และลดปัญหาสุขภาพจิตที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี อีกทั้งหลายงานวิจัยที่ชี้ว่าการทำงานทางไกลช่วยให้ผลผลิตภาพ (Productivity) ในการทำงานของพนักงานดีขึ้น แต่งานวิจัยที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดคืองานวิจัยโดย Nicholas Bloom ศาสตราจารย์จากสถาบันบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด งานวิจัยดังกล่าวศึกษาผลลัพธ์ของการ Work From Home ของพนักงาน 16,000 คนในบริษัท Ctrip (บริษัทเทคโนโลยีการท่องเที่ยวใน NASDAQ) ซึ่งผลลัพธ์คือพนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 13% เทียบกับพนักงานที่ทำงานในออฟฟิศ และการ Work From Home ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะพนักงานใช้จ่ายในด้านการเดินทางน้อยลง ส่วนบริษัทก็มีค่าใช้จ่ายไปกับการเช่าสถานที่และค่าสาธารณูปโภคลดลง และการทำงานแบบ New Normal ยังมีการนำ AI มาใช้ในภาคธุรกิจเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตจากการทำงานซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่หลายๆ องค์กรนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ เนื่องจาก AI สามารถทำงานในปริมาณมากได้อย่างรวดเร็วที่มนุษย์ไม่อาจสามารถเทียบได้ ในขณะเดียวกันเทคโนโลยี AI ยังช่วยลดงานที่ต้องทำแบบเดิมซ้ำๆ ออกไป ทำให้พนักงานมีเวลาไปทำงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ซึ่งเป็นงานชนิดที่ AI ไม่สามารถทำได้ AI สามารถทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายที่ต้องนำคนมาทำงานแบบเดิมๆ ซ้ำๆ และสามารถทำให้องค์กรสร้างประสิทธิภาพสูงสุดจากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงาน AI สามารถนำเข้าและประมวลข้อมูลจำนวนมากได้แบบเรียลไทม์ ทำให้องค์กรสามารถติดตามความเป็นไปต่างๆ ได้แบบเรียลไทม์เช่นกัน รวมถึงสามารถแจ้งเตือนถึงประเด็นที่

อาจจะเกิดขึ้นและในบางเคส AI สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ในเบื้องต้นอีกด้วย และระบบ AI ก็สามารถช่วยองค์กรพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลได้หลากหลายมิติ ตั้งแต่การสรรหาพนักงาน จนถึงการสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กร นอกจากจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรแล้ว ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการสรรหา ว่าจ้าง และชี้ได้ว่าผู้สมัครคนไหนคือคนที่เหมาะสมสำหรับองค์กร บริษัทสามารถนำแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ในการพูดคุยกับผู้สมัครแบบรายบุคคลได้ นอกจากนั้นยังสามารถนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการวัดทัศนคติ ค่านิยม และรักษาพนักงานที่มีผลการทำงานอย่างยอดเยี่ยม และจ่ายผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้กับพนักงาน (Business & Technology, 2021)

ข้อเสียของการปรับตัวการทำงานแบบ New Normal

สทรรฐ วงศ์ชมภู, (2020) ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เป็นคลื่นลูกหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่กระทบต่อการดำรงชีวิต การทำงานของคนเราในยุคปัจจุบัน และความก้าวหน้านี้ก็มีที่ทว่าอาจจะหยุดเสียด้วยแน่นอนว่าความก้าวหน้านี้ถูกคิดค้นพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ในหลาย ๆ แง่มุม รวมถึงการทำงานภายในองค์กรของเราด้วยเช่นกัน คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ไร้สาย สมาร์ทโฟน ตัวอย่างเทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวมุขยเงินเดือนเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูลทีรวดเร็ว และการแก้งานได้ทันกำหนดส่ง อีกทั้งยังส่งผลให้รูปแบบการทำงานของมนุษย์เงินเดือนบางกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมทีต้องทำงานที่ออฟฟิศก็สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศทุกวัน Work from Home ไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่เลยในยุคนี้เลย หลายๆ องค์กรทั้งในไทยและต่างประเทศเริ่มใช้นโยบายนี้ในการทำงานมาหลายปีแล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้และได้เปลี่ยนวิธีการทำงานของเราได้เริ่มต้นขึ้นเมื่อมีการแพร่ระบาดของ COVID-19 หลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐและเอกชนมีนโยบายให้พนักงานของตนเองสามารถทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของทางรัฐเพื่อลดการติดเชื้อและการแพร่กระจายของโรค COVID-19 จากมนุษย์เงินเดือนที่เวลาทำงานต้องเข้าออฟฟิศทุกวันต้องเปลี่ยนไปทำงานจากที่บ้านทุกวันแทน แต่สำหรับมนุษย์เงินเดือนที่องค์กรมีนโยบายทำงานจากที่บ้านได้ก่อนหน้านี้ อาจจะไม่ต้องปรับตัวอะไรมากมาย แค่เปลี่ยนจากทำงานที่บ้านไม่กี่วัน เป็นทำงานจากที่บ้านทุกวันก็เพียงเท่านั้น เช่นนี้ ดูเหมือนจะลำบากเฉพาะกับคนกลุ่มแรก ส่วนกลุ่มที่สองสบายกว่า แต่ความจริงอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป เพราะเมื่อต้องทำงานจากที่บ้านเป็นระยะเวลานาน ทุกวัน และต้องกักตัว (Self-isolation) ไปด้วย อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อตัวเราได้ นั่นคือ ความขัดแย้งในบทบาทระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว (Work-life / family conflict) จากแนวคิด Role of Boundary ที่พนักงานโดยปกติแล้วจะแยกบทบาทของตนเองออกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทในงานและบทบาทของชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว ซึ่งพนักงานจะพยายามที่จะรักษาสมดุลทั้ง 2 บทบาทนี้ไม่ว่าจะเป็นในเชิงของกายภาพหรือจิตใจ หากทั้ง 2 บทบาทนี้สมดุล ก็จะทำให้การรับรู้ที่เราได้ยินบ่อย ๆ มาก คือ “Work-Life balance” นั้นเอง แต่หากทั้ง 2 บทบาทนี้ไม่สมดุล พนักงานก็จะรับรู้ว่าการขัดแย้งกันของ 2 บทบาท คือ “Work-Life

conflict” โดยความขัดแย้งสามารถเกิดได้ 2 ลักษณะคือ 1) บทบาทในงานไปขัดแย้งบทบาทชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว 2) บทบาทชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัวไปขัดแย้งกับหน้าที่การงาน

บทสรุป

วิกฤตโควิด-19 เป็นเรื่องใกล้ตัว สังคมต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ขณะที่หลายหน่วยงาน องค์กรต่างปรับความคิด พฤติกรรม และวิธีการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น จากเดิมคนทำงานมักให้ความสำคัญกับ Work-Life Balance สร้างสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวเป็นสำคัญ แต่ปัจจุบันที่เราทุกคนต่าง Work from Home มีสัดส่วนเวลาของการทำงานและชีวิตส่วนตัวเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน สลับสับเปลี่ยนกันไปตลอดทั้งวัน เกิด Work-Life Integration ที่ชีวิตการทำงานหลอมรวมกับชีวิตส่วนตัวเป็นหนึ่งเดียว จนเราต้องสร้างวินัยในการทำงาน ท่ามกลางอิสระและความยืดหยุ่นที่เพิ่มขึ้นจาก Work from Home สะท้อนในมุมมองผู้ประกอบการว่า ช่วงนี้หลายองค์กรต้องปรับตัว หันหน้าพึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลนำมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้เรื่อง Digital Transformations ถูกขับเคลื่อนได้เร็วขึ้น การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ ส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรแบบเดิมๆ เปลี่ยนไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากองค์กรต้องการทักษะการทำงานใหม่ๆ ที่เปลี่ยนไปจากเดิม ในองค์กรจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการบุคลากร ในเรื่องของการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ให้บุคลากรพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีจะเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้ศึกษามีความคิดเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินต่อไปได้ในสภาวะการณ์ของ Covid-19 นี้ การทำงานในวิถีชีวิตแบบใหม่ จะมุ่งเน้นด้านสุขอนามัยมากขึ้น เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการปรับเปลี่ยนให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น สร้างความสะดวกสบายให้กับพนักงานและบางองค์กรต้องทำงานแบบ Work From Home สิ่งสำคัญคือการมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ดิจิทัลอาจเข้ามามากเกินไป เราต้องมีความยืดหยุ่น เพราะเทคโนโลยีไม่เคยหยุดพัฒนา เราต้องปรับเปลี่ยนการทำงานและการใช้ชีวิต เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ได้

เอกสารอ้างอิง

กนกพร บุตรงาม. (ม.ป.ป.). *ความสมดุลในชีวิตและรูปแบบการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสภาวะการแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา-19*ของบุคลากรบริษัทรับเหมาก่อสร้างแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat18 /6314060104.pdf>

งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. (2564). *สถานการณ์โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*

- (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- ณัฐพงศ์ ดิษยบุตรและอริยญา พรไชยยะ. (2564). *สรุปสาระสำคัญจากการบรรยายเรื่องการบริหารจัดการเมืองในสภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://imd.nmu.ac.th/summary-questions-about-city-management-and-covid-19-th/>
- ทองศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, นิชนันท์ ศิริไสยาสน์และโชติ บดีรัฐ. (2543). "New Normal" วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19 : การงาน การเรียน และธุรกิจ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4 (3), 374.
- ไทยโพสต์. (2564). *พิษโควิดเปลี่ยนโลกการทำงาน*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/115841>
- ธรรมนิติ. (2565). *ปรับตัวอย่างไร? ให้ชีวิตและธุรกิจอยู่รอดในยุค New Normal*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.dharmniti.co.th/new-normal>
- พระครูวิธานประติษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะแก้วและวีระ จุฑาคุป, (2022). การบริหารจัดการองค์กรในยุค New Normal. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1), 299-302.
- ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ. (2563). *มาตรการ การควบคุมการระบาดของรัฐบาล*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://learningcovid.ku.ac.th/course>
- ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ. (2563). *ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การทำงาน*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://learningcovid.ku.ac.th/course>
- รชต สนิท. (2021). *ทบทวนเรื่อง WFH กันอีกที มีข้อดีอย่างไร ทำไมควร Work From Home ต่อแม้โควิดจบ*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://brandinside.asia/work-from-home-benefits>
- สหรัฐ วงศ์ชมภู. (2543). *ผลกระทบของ COVID-19 และ Work from Home กับมนุษย์เงินเดือน*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/work-life-conflict-covid19>
- สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน). (2559). *แผนการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก [https://www.neda.or.th/2018/th/download/แผนบริหารทรัพยากรบุคคล%20ประจำปี%202559%20\(2\).pdf](https://www.neda.or.th/2018/th/download/แผนบริหารทรัพยากรบุคคล%20ประจำปี%202559%20(2).pdf)
- สำนักงานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ(สอวช.). (2564). *แนวโน้มของ*

อาชีพต่างๆ ทั่วโลก จะได้รับผลกระทบอย่างน้อยแค่ไหนหลังจบ COVID-19 อะไรบ้างที่ควรปรับตัว และอะไรบ้างที่แข็งแกร่ง. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.nxpo.or.th/th/8094>

Business & Technology. (2564). 7 ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในภาคธุรกิจ. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://aigencorp.com/7-ai-benefits-for-business>

Jan. (2563). หลัง Covid-19 เทรนด์ผู้บริโภคไทยเปลี่ยนพฤติกรรมถาวร เปิด '4 แนวทาง' ธุรกิจพลิกวิกฤติเป็นโอกาส. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.brandbuffet.in.th/2020/04/nielsen-changing-consumer-behavior-incovid19>

PPTV Online. (2564). สิ้นสุดยุคออฟฟิศ เมื่อโควิดเปลี่ยนชีวิตการทำงาน. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.pptvhd36.com/news>