

พฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19*

NEW NORMAL OF HUMAN CAPITAL LEARNING IN COVID-19 ERA

บุษกร วัฒนบุตร
Busakorn Watthanabut
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
North Bangkok University
E-mail: busaai2516@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสารวิชาการ และจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้บริหารองค์กร เจ้าหน้าที่ภาคเอกชน นักวิชาการ จำนวน 12 คน ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเลือกโดยวิธีการทำ Snow Ball วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ และสังเคราะห์ ด้วยหลักแห่งเหตุผล อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามปรากฏการณ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อหาลักษณะร่วมของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ที่ควรจะเป็นในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่าสภาพทั่วไปของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19 พบว่าการทำงานของทุนมนุษย์กับเทคโนโลยีเป็นแกนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความก้าวหน้าให้กับโลกเศรษฐกิจดิจิทัล โดยองค์ประกอบของการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 ได้แก่การเข้าถึงข้อมูลในปัจจุบัน โดยอาศัย Machine learning, ปัญญาประดิษฐ์ โขเชียลมีเดีย และพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 พบว่าผู้นำที่มีทักษะในการเข้าใจผู้อื่น เข้ามาให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา ดังนั้นทักษะที่ผู้บริหารต้องมีคือทักษะด้านการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะในการปรับตัว เพื่อรับมือกับปัญหาที่อาจเข้ามาได้ตลอดเวลา

คำสำคัญ: พฤติกรรมใหม่; การเรียนรู้; ยุค COVID-19

Abstract

This research aimed to 1. Study generality in learning behavior of human capital before COVID-19 Era. 2. To study composition in learning behavior of human capital in COVID-19 Era and 3. To study new behavior of human capital in COVID-19 Era. The methodology was qualitative research by document from textbook, related research and used research tools as follows: 1) documentary research 2) In-depth Interview Semi-Structure The key Informants were 12 persons of organization executive, staffs, academicians totaling 12 persons in government and private organization. Data were analyzed by analytic and synthesis from fact that shew from key persons and find out common character from behavior of human capital before COVID-19.

The research findings were as follow; the generality in learning behavior of human capital before COVID-19 Era was working with technology that was main to drive with technology in digital economics world. The compositions in learning behavior of human capital in COVID-19 Era were access data from machine learning, artificial intelligence, social media and new behavior of human capital after COVID-19 Era were driven leadership skills such as complex Problem Solving and adaptability to face with unpredictable situation.

Keywords: New Behavior; Learning; COVID-19 Era

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบกะทันหันเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ หลังเหตุการณ์ทั่วโลกมีผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (Coronavirus) หรือโควิด-19 เป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี 2563 และระบาดทั่วของไวรัส พ.ศ. 2562–2563 แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด แต่เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ทั้งในมนุษย์และสัตว์ ปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้แล้วทั้งหมดหลายสายพันธุ์ ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) สถานการณ์นี้จะช่วยให้คนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิต อาทิเช่นเมื่อผู้บริโภคคุ้นชินกับการใช้ดิจิทัล ส่งผลให้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นเร็วมาก ซึ่งเป็นโอกาสที่จะได้แนะนำหรือให้ลูกค้าได้ทดลองสินค้าโดยไม่ต้องใช้พนักงาน (personal touch) แต่ใช้เทคโนโลยี Application ลองแต่งหน้าหรือลองชุด โดยผู้บริโภคทั่วโลกใช้เทคโนโลยีเพื่อซื้อสินค้า นอกจากนี้ผู้บริโภคโหลด Application เกี่ยวกับสุขภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน เป็นต้น ซึ่ง

พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องต่อไปในอนาคต รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนระบบการจัดการศึกษาที่เด่นชัดที่สุด คือ การเรียนการสอน ที่ต้องดำเนินงานต่อเนื่อง เพราะจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของนักเรียนคุณภาพของประชากร ในอนาคต โดยจะมีการปรับการเรียนสอนในหลายรูปแบบจนก่อให้เกิดนวัตกรรมทางความคิด (เทียน ทองแก้ว, 2563; วิไลพร ทวีลาภพันทอง, 2563; Chibuzor, 2019; Majdouline, 2020)

การระบาดของไวรัสโคโรนาจะก่อให้เกิดบรรทัดฐานใหม่ในสังคมในบริบทหลังวิกฤตการแพร่ระบาด COVID-19 อันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อม โรคอุบัติใหม่ และพฤติกรรมการใช้ชีวิตอย่างฉับพลัน ในอดีต New Normal ใช้กับสถานะเศรษฐกิจ ซึ่งมีมานานแล้ว นับตั้งแต่สมัยวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ เมื่อปี 2007 ในสมัยนั้นเศรษฐกิจโลกขยายและเติบโตอย่างรวดเร็ว จนเกิดวิกฤตทำให้ทุกอย่างซาลง ทุกอย่างเปลี่ยน เศรษฐกิจกลับมาโตใหม่เป็นวัฏจักร โดยวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ในอเมริกา แก้ไขด้วยการนำเงินมาใช้มากจนกลายเป็นหนี้สิน เพื่อผลักดันให้ภาคธุรกิจกลับมาเป็นลักษณะเหมือนเดิม อย่างไรก็ตาม วิกฤตโควิด-19 มีผลด้านเศรษฐกิจ สังคม พฤติกรรม คำว่า New Normal ที่แปลว่าความปกติใหม่หรือฐานชีวิตใหม่ อันเป็นวิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างจากเดิม อันเนื่องมาจากมีเหตุปัจจัย บางอย่างมากระทบ จนทำให้วิถีชีวิตแบบเดิมที่คุ้นเคยต้องเปลี่ยนแปลง ไปเป็นวิถีชีวิตใหม่ที่ไม่คุ้นเคย รวมทั้งวิถีชีวิตแห่งการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนต้องปรับตัวเพื่อดำรงไว้ ซึ่งศักยภาพในการเรียนรู้ของตนเอง (วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล, 2563) จึงไม่ใช่คำที่กล่าวถึงกันเมื่อในอดีต ปัจจุบันมีการผ่อนปรนมาตรการต่างๆ New Normal จึงจะเป็นทั้งเรื่องของเศรษฐกิจ วิถีชีวิตของคน การใช้จ่ายใช้สอย การบริโภค การไปทำงาน การใช้บริการขนส่งสาธารณะ การเดินทาง การท่องเที่ยว แม้กระทั่งการเข้าไปใช้ในสถานรักษาพยาบาล New Normal หลังโควิด-19 มีผลกับทุกคนในสังคมเศรษฐกิจ การเมือง จึงถูกนำมาใช้เพื่อพูดถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ถดถอยลงและคาดว่าจะไม่กลับมาเติบโตในระดับเดิมได้อีกต่อไป (กรมสุขภาพจิต, 2563) ซึ่งมีผลทำให้วิถีชีวิตของคนที่จะต้องเปลี่ยนไป

จากการประมวลผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาในประเด็นของพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 ขององค์กรต่าง ๆ ในประเด็นการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในการสนองตอบต่อการศึกษานโยบายองค์กร โดยพิจารณาถึงการเปลี่ยนพฤติกรรม การเป็นอยู่การทำงาน สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบไปด้วยการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary research) และ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (In-depth Interview Structure) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary research) ในการกำหนดกรอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 โดยศึกษาวิเคราะห์ ทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการทำความเข้าใจในเบื้องต้น เพื่อสามารถต่อยอดแนวความคิด ในการกำหนดกรอบเพื่อทำการวิจัยในขั้นต่อไป โดยค้นหาคำประกอบ รูปแบบมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเชิงคุณภาพ (In-depth Interview Semi-Structure) โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ด้วยวิธีการจัดเตรียมโครงสร้างคำสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงความคิดเห็น โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อการศึกษารวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ด้านองค์ประกอบ และความสอดคล้องของพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 เพื่อสร้างนโยบายที่เหมาะสมกับการพัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาทุนมนุษย์ที่เหมาะสมในปัจจุบัน ตรวจสอบความเป็นไปได้และความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติ ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบโครงสร้างเชิงคุณภาพ (In-depth Interview Structure) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกปลายเปิด เกี่ยวกับความเป็นไปได้ วิธีการ และกลไกการพัฒนาฯ เพื่อหาลักษณะร่วม (Common Character) ของแนวทางการสร้างพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 ที่ควรจะเป็นในปัจจุบัน ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งข้อคำถามที่นำมาใช้ จะได้จากกระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการตอบ โดยเป็นการสัมภาษณ์ที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ภายใต้รูปแบบการสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกึ่งทางการ เพื่อให้ประเด็นในการสนทนากว้างขวาง และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) การสร้างกระบวนการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) จากผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถาม ถึงการค้นหาพฤติกรรมใหม่ของการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย มีวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า โดยใช้วิธีการดังนี้ 1. วิธีตรวจสอบโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่ต่างกันออกไป (Methodological triangulation) 2. วิธีตรวจสอบโดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกัน (Data triangulation) ใช้วิธีการโดยเปลี่ยนแหล่งที่เป็นบุคคลเวลาหรือสถานที่ที่ให้ข้อมูล 3. วิธีตรวจสอบโดยใช้ผู้เก็บข้อมูลที่ต่างกัน (Investigator triangulation) ของกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Acting) การสังเกตผล

(Observing) และการประเมินสะท้อนกลับ (Reflecting) โดยจะมีการกระทำซ้ำกิจกรรมในเส้นเวียนกันหอยทั้งหมด จนกว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์เป็นความพยายามในการหาความรู้เพื่อแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ ด้วยการนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ปฏิบัติจริงในบริบทของพื้นที่ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ความรู้สามารถเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นร่วมใจที่จะปฏิบัติและเรียนรู้ร่วมกัน กระบวนการหาความรู้ใหม่ในลักษณะนี้ไม่จำเป็นจะต้องดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอกเท่านั้น แต่สามารถสร้างกลไกเพื่อการสร้างความรู้ใหม่โดยผู้ปฏิบัติได้เอง เป็นการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติโดยมีเจตจำนงที่จะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสภาพของการพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนด้วยการเพิ่มองค์ความรู้ขึ้น ทั้งนี้จะเป็นการใช้งานองค์ความรู้ภายใต้บริบทที่เป็นจริง มีการศึกษาสถานการณ์ในสังคมโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นเพื่อเพิ่มความเข้าใจในปรากฏการณ์ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเองได้ รูปแบบของกิจกรรมในการสร้างความรู้ใหม่ ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ จะเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในทุกๆ กิจกรรมเพื่อค้นหาความรู้เชิงลึก ใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วม เน้นความร่วมมือโดยเสมอภาค สร้างความรู้เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสังคมที่ดีขึ้น ผลที่ได้จากการวิจัยจะได้ทั้งองค์ความรู้ใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์โดยการจำแนกถ้อยคำหรือข้อความ ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แสดงความคิดเห็น สภาพทั่วไปและแนวทางการพัฒนา แล้วนำมาวิเคราะห์ตีความ และสังเคราะห์ ด้วยหลักแห่งเหตุผล อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อหาลักษณะร่วม (Common Character) ของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ที่ควรจะเป็นในปัจจุบัน เพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลจากการศึกษาเชิงเอกสาร (documentary research) จากการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการ โดยศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร กฎหมาย ระเบียบ บทความ และงานวิจัย ในหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้นัยสำคัญของคำในข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวคิดที่ปรากฏขึ้นตามประเด็นที่กำหนด และสรุปตามประเด็นของกรอบการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเชิงคุณภาพ (In-depth Interview Semi-Structure) วิเคราะห์โดยการจำแนกถ้อยคำหรือข้อความ ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แสดงความคิดเห็น สภาพทั่วไปและแนวทางการพัฒนา แล้วนำมาวิเคราะห์ตีความ และสังเคราะห์ ด้วยหลักแห่งเหตุผล อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อหาลักษณะร่วม (Common Character) ของแนวทางการพัฒนาสมรรถนะฯ ที่ควรจะเป็นในปัจจุบัน เพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปผลจากการวิจัย จากผลการทำวิจัย ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ทำการจำแนกถ้อยคำหรือข้อความที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาวิเคราะห์ ตีความ และสังเคราะห์ ด้วยหลักแห่งเหตุผล อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อตอบคำถามการวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากผลการวิจัยในแต่ละขั้นตอน มาวิเคราะห์จัดรวบรวมข้อมูล พร้อมอธิบายความหมาย แล้วทำการสร้างข้อสรุป (Conclusions) ด้วยวิธีวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากผลการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์โดยการจัดระบบจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) เปรียบเทียบ (Constant Comparison) และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้การสรุปข้อมูลผลการวิจัยให้เกิดความสมบูรณ์ สามารถนำมาตีความ สร้างข้อสรุปจากผลการวิจัย สามารถสร้างรูปแบบ เพื่อนำเสนอ "พฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุคหลัง COVID-19" ให้สามารถใช้ได้จริงอย่างเป็นรูปธรรมได้ต่อไป

ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19 พบว่าทุนมนุษย์ต้องพยายามปรับตัวหาทางออกของทุนมนุษย์ที่อยู่ท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วให้ได้ โดยพิจารณาความเคลื่อนไหวของสังคมเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งเป็นคลื่นใหม่ที่เป็นกระแสความเปลี่ยนแปลงยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การทำงานของมนุษย์จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเป็นแกนแกนสำคัญในการดำรงชีวิตและการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความก้าวหน้าให้กับโลกในยุคที่ข้ามผ่านเศรษฐกิจฐานทรัพยากรสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งจำเป็นยิ่งที่ต้องปรับฐานคิดและปฏิบัติการเรื่อง ทุนมนุษย์ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับโลกที่เปลี่ยนไปซึ่งมีผลกระทบต่อดังประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ดังปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพทั่วไปของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19

ปัจจัยที่ส่งผล	ผู้ตอบ (ความถี่)	ผู้ตอบ (คิดเป็นร้อยละ)
เงินเดือน	10	83.33
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	8	66.66
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	11	91.66
สถานะของอาชีพ	12	100.00
นโยบายและการบริหาร	10	83.33

2. องค์ประกอบของการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19

กระบวนการทัศนในการทำงาน ในการปรับแนวทางปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ องค์การต้องเริ่มต้นจากองค์กรควรมุ่งเน้นผลงานแทนการมุ่งประเด็นกับการลงเวลา มาทำงาน ซึ่งหน่วยงานทุนมนุษย์ต้องทบทวนตำแหน่งงาน ทบทวนผังองค์กร และอัตราค่าจ้างใหม่ โดยพิจารณาว่าหน่วยงานไหนควรจะมียัตราค่าจ้างเท่าเดิม หน่วยงานไหนจะลดอัตราค่าจ้างลงได้ งานใดที่สามารถ Outsource ได้ ซึ่งจะรวมไปถึงการวิเคราะห์งาน (Job analysis) ในตำแหน่งต่าง ๆ ใหม่อีกครั้งหนึ่งให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและหน่วยงานต่าง ๆ ว่า ตำแหน่งและหน่วยงานใดที่จะ work from home หรือหน่วยงานไหนที่ยังจำเป็นต้องมาทำงานที่บริษัท ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นงานที่จะต้องมาใช้เครื่องมือเครื่องใช้ในที่ทำงาน เช่น งานโรงงาน การผลิต พร้อมทั้งกำหนดวิธีการวัดผลงานตามลักษณะงานให้ชัดเจน รวมทั้งหา software ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น software สำหรับการทำงาน from home หรือ software ที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างพนักงานในการประสานงาน รวมถึงมีการวางมาตรการในการสื่อสารสั่งการของแต่ละหน่วยงาน ผ่าน key position รวมถึงมีการติดตามผลการพัฒนาให้ชัดเจน ผ่านการทำ layout สถานที่ทำงานใหม่ ให้สอดคล้องกับยุค COVID-19 เพื่อป้องกันหรือลดการติดเชื้อ โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อประสานงานภายในองค์กร โดยการวางแผนปฏิบัติให้ชัดเจนว่าจะมีกฎเกณฑ์อย่างไรรวมถึงการดูแล facility ส่วนกลางให้ปลอดภัย และมีความสะอาดเพิ่มขึ้น เช่น ห้องอาหาร, ห้องออกกำลังกาย, ห้องประชุม, จุดรับแขก, สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ฯลฯ รวมไปถึงการปรับรูปแบบการจัดการฝึกอบรมให้เหมาะสม บางหลักสูตรอาจจะใช้การฝึกอบรมแบบออนไลน์ แต่ถ้าเป็นหลักสูตรฝึกอบรมที่จะต้องลงมือปฏิบัติ หรือมี workshop ก็ควรจัดให้มีพนักงานเข้าอบรมจำนวนพอประมาณ มีการนั่งห่างกันในระยะที่เหมาะสม สวมหน้ากากอนามัยในระหว่างการอบรม ทำความสะอาดสถานที่ฝึกอบรมเพื่อลดการแพร่เชื้อโรค เป็นต้น

3. พฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19

คนไทยต้องการการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น องค์กรอาจจำเป็นต้องฟังเสียงสะท้อนเหล่านี้และนำมาปรับใช้เพื่อรักษาบุคลากรและดึงดูดผู้สมัครหน้าใหม่ และภายใต้ความปกติใหม่ ผู้นำองค์กรก็จำเป็นต้องสร้างทักษะบางชนิดขึ้นมาในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง อาทิ เช่นการที่จะมีทักษะในการเข้าใจผู้อื่น (Empathy) ผ่านความปกติที่คนไทยมีความเห็นอกเห็นใจเป็นพื้นฐาน ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหา รวมไปถึงทักษะที่พนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นไปต้องมีคือทักษะด้านการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน (Complex Problem Solving) และทักษะในการปรับตัว (Adaptability) เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่เคยเจอมาก่อน นอกจากความไว้วางใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ทุกคนจะต้องร่วมมือกันกำหนดกรอบการทำงานและเกณฑ์วัดผลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความสามารถปฏิบัติงานตามกรอบมาตรฐาน ส่งงานได้ทันเวลา มีผลงานที่ได้มาตรฐาน โดยมีความมั่นใจว่าทุกคนสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวสู่การทำงานแบบยืดหยุ่นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานจากทุกแห่ง

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของพฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19

พฤติกรรมการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ก่อนยุค COVID-19 ต้องมีแนวทางการศึกษา ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์เพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ด้วยการศึกษาดูตนเอง , ผู้ที่เราต้องการศึกษา ต้องเรียนรู้จักธรรมชาติของมนุษย์ ยอมรับความจริงที่ว่ามันแตกต่างกัน โดยมี การตอบสนองความต้องการของมนุษย์บนฐานรากของความถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นมนุษย์แต่ละคนจึงมีความสามารถในการรับรู้ ตีความ และตอบสนองแตกต่างกัน ต้องรู้จักสังเกต ใส่ใจ ต่อผู้อื่นว่า เขามีความต้องการสิ่งใด สิ่งใดที่เขาชอบ เพื่อที่เราจะได้ตอบสนองในสิ่งที่เราต้องการ ได้อย่างถูกต้อง และพึงพอใจและรู้จักสังเกตความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพยายามสร้างทัศนคติที่ดี ในการคบหากับผู้อื่น มีความสม่ำเสมอ ให้ความเอาใจใส่ต่อบุคคลที่เราติดต่อกับ พร้อมทั้ง บุคคลใกล้ชิดของเขา รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับ ศิริสุข รักถิ่น และลักขิภา นุชอุดม ที่ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์ วิกฤต COVID-19 งานวิจัย โดยศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่ได้เปลี่ยนรูปแบบ จากการทำงานที่สำนักงานสู่การทำงานที่บ้าน (Work from home) รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบ Productivity ในการทำงานและมุมมองด้าน Work Life Balance ของพนักงาน เพื่อนำเสนอ ผลลัพธ์ที่สามารถนำไปสู่การนำเสนอแนวทางหรือนโยบายที่เน้นการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานและ Productivity สูงสุด อีกทั้งศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรทั้ง ทางด้านบวกและด้านลบจากการเปลี่ยนวิถีรูปแบบการทำงานของพนักงาน โดยการเก็บรวบรวม

ข้อมูลซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่างกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรม FMCG ประเทศไทยโดยเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานจากบ้านจำนวน 244 ท่าน นอกจากนั้นเพื่อให้ได้คำตอบในด้านความพึงพอใจของรูปแบบการทำงานจากบ้าน รวมถึงการเก็บข้อมูลด้านความคิดเห็นจากพนักงานในมุมมองต่างๆมากขึ้น ได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานเพิ่มเติมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) อีกจำนวน 5 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติทดสอบทีแบบกลุ่มตัวอย่างอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานจากบ้านตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ประกอบด้วยทั้งหมด 6 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน รวมด้วยตัวแปรกำกับ 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และความยากลำบากในการเดินทาง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อทัศนคติในการทำงานจากบ้าน (Work from home) ประกอบไปด้วย อายุ ระดับรายได้ ลักษณะงาน ที่อยู่อาศัย เวลาเดินทาง และวิธีการเดินทาง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานจะส่งผลกระทบต่อ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความอยู่ดีมีสุขมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านจะส่งผลกระทบต่อ ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และปัจจัยด้านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานมากที่สุด และเมื่อพิจารณาตัวแปรกำกับคือการรับรู้ต่อสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และความยากลำบากในการเดินทาง พบว่าทั้งสองปัจจัยจะส่งผลกระทบต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. องค์ประกอบของการเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19

ค่านิยมและวัฒนธรรมมีความหลากหลายมากขึ้นกับพนักงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่จะให้ความสำคัญกับการสร้างสังคมที่น่าอยู่ เขาไม่ยอมเลือกไปทำงานกับองค์กรที่ไม่ใส่ใจสังคม เพราะภายในองค์กรมีการรวมตัวกันของคนที่มีความแตกต่างมากมาย ทำให้การบริหารจัดการความแตกต่างของคนต่างเจเนอเรชันมีค่านิยมไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับ กนกวรรณ ประยงค์ (2564) ได้ศึกษา สถานการณ์ผลกระทบ ความต้องการการช่วยเหลือและการปรับตัวของคนวัยทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19: การศึกษาเชิงประจักษ์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งความต้องการการช่วยเหลือ และการปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,200 ราย ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา จากผลการวิจัยพบว่าคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจในระดับปานกลางและได้รับผลกระทบ

ด้านสังคมในระดับมาก โดยคนวัยทำงานร้อยละ 88.25 ต้องการได้รับการเยียวยาช่วยเหลือ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากนั้นยังพบว่าในการปรับตัวด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต คนวัยทำงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.92 สวมหน้ากากอนามัยเป็นประจำทุกวัน ขณะที่การปรับตัว ด้านเศรษฐกิจ คนวัยทำงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.75 มีการปรับพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของตนเอง ส่วนการปรับตัวด้านสังคม คนวัยทำงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.67 มีการปรับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ดังนั้น ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจึงควรมีบทบาทในการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน การส่งเสริมทักษะทางอาชีพ การดูแลสุขภาพจิต การสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรม การปรับตัวที่เหมาะสมแก่คนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร

3. พฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19

ท่ามกลางวิกฤติ COVID-19 พฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ส่วนมากมีการทำงานที่บ้าน ปรับตัวสู่การทำงานแบบยืดหยุ่นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งมีความการสนับสนุนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานจากทุกแห่งซึ่งสอดคล้องกับ บุญเรือน ทองทิพย์ (2563) โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำ ต่อการพัฒนางานองค์กรแบบ New Normal ได้ศึกษาปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนางานองค์กรแบบ New Normal ,วิเคราะห์ ศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนางานองค์กรแบบ New Normal และ แนวทางการพัฒนา องค์การกับการใช้ชีวิตแบบ New Normal โดยการศึกษาเชิงพรรณนาโดยวิธีการวิจัยเชิง คุณภาพที่ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า วิธีชีวิตของ ผู้คนมากมาย รวมถึงกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรอย่าง “พนักงาน” สิ่งที่จะช่วยลด ความกังวล และให้ความรู้สึกมั่นคงต่อพนักงานก็คือ การออกนโยบายประกาศสถานการณ์ของ บริษัท รวมถึงมาตรการรับมือกับสถานการณ์พร้อมกับการให้ความช่วยเหลือที่จะให้ต่อ พนักงานได้ เช่น มาตรการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงาน มาตรการ Work From Home และ Social Distancing เป็นต้น วิสัยทัศน์ผู้นำต้องเปิดกว้าง และปฏิบัติแผนรับมือ (ฉบับยืดหยุ่น) ต้องพร้อมปรับเปลี่ยนแผนทันทีที่สถานการณ์พลิกผัน รวมไปถึงควร Reset ตำแหน่งในการ แข่งขันทางธุรกิจอยู่เสมอ กระบวนการ “ฟื้นฟูองค์กร” ผู้นำต้องเริ่มคิดว่าจะเริ่มดำเนินการ อย่างไร ทิศทางเป็นแบบไหน และจะทำให้บริษัทกลับมาแข็งแกร่งได้อีกครั้งอย่างไร หลังจาก ที่ ธุรกิจต้องระงับหลาย ๆ กิจกรรมไปชั่วคราวในช่วงที่มีการระบาดอย่างหนัก และการเพิ่มทักษะผ่าน การจัดอบรมและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ เทคโนโลยี ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานยุคปัจจุบัน หรือกลุ่มคนที่มีความพิเศษด้านดิจิทัล ที่ กระจายอยู่ในแต่ละหน่วยงานขององค์กร เพื่อช่วยสร้างความเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติของ พนักงานในองค์กรต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาในอนาคต

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยจะพบว่าพฤติกรรมใหม่การเรียนรู้ของทุนมนุษย์ในยุค COVID-19 มุ่งดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตลอดกระบวนการทำงาน โดยพร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ด้วยการให้ความสำคัญกับการบริหารความต่อเนื่องของและการลงมือปฏิบัติให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ให้เกิดการเรียนรู้และสร้างพฤติกรรมใหม่ในการทำงานที่ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงานจากทุกแห่ง ควบคู่กับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและสร้างการเติบโตระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยในประเด็นของกระแสความเปลี่ยนแปลงยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การทำงานของมนุษย์กับเทคโนโลยีเป็นแก่นแกนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความก้าวหน้าให้กับโลกในยุคที่ข้ามผ่านเศรษฐกิจฐานทรัพยากรสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ภายใต้สถานการณ์ที่มนุษย์ควบคุมไม่ได้ ในประเด็นการปรับฐานคิดและปฏิบัติการเรื่องทุนมนุษย์ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับโลกที่เปลี่ยนไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ พวงประยงค์. (2564). สถานการณ์ผลกระทบ ความต้องการการช่วยเหลือและการปรับตัวของคนวัยทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19: การศึกษาเชิงประจักษ์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 35(1), 1-10.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). *New Normal ชีวิตวิถีใหม่*. สืบค้น 1 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- เทียน ทองแก้ว. (2563). การออกแบบการศึกษาในชีวิตวิถีใหม่: ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19. *คุรุสภาวิทยาชารย JOURNAL OF TEACHER PROFESSIONAL DEVELOPMENT*, 1(2), 1-10.
- บุญเรือน ทองทิพย์. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กับศักยภาพของผู้นำต่อการพัฒนาองค์กรแบบ New Normal. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(11), 1-10.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล. (2563). *New normal ทางการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2563). *การพัฒนาองค์กรแบบ New Normal*. สืบค้น 2 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailandblogs/blog20200327.html>.

- ศิริสุข รักถิ่น และลักษิกา นุชอุดม. (2564). ทักษะดีและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 (ปริญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Chibuzor, A. A. et al. (2019). Knowledge Management and Organizational Innovation. *Strategic Journal of Business and Social Science*, 2(2), 1-20.
- Majdouline, M. (2020). The Impact of Novel Coronavirus (Covid-19) on the Global Oil and Aviation Markets. *Journal of Asian Scientific Research*, 10(2), 96-104.