

New Normal of Human Resource Management in Business Sector in Post - Covid 19

Sa-ard Banchirdrit¹

Received	Reviewed	Revised	Accepted
31/12/2563	14/01/2564	17/01/2564	25/01/2564

Abstract

The Covid-19 pandemic is considered as a century decrease that affected humans in many aspects, it creates many new human behaviors, therefore, the objective of this article is to investigate the New Normal of Human Resource Management in the Business Sector in Post - Covid - 19. The literature review was conducted from March 2020 to December 2020. Hundreds of articles, interviews, and few other media were summarized and classified into four categories, covid-19, new normal, human resource management in the business sector. The final process is to write the article.

Primary findings were the covid-19 was accepted as the century decrease because it spread out over 200 countries, several people infected with Covid - 19 over 80 million cases, that caused people death over 1,700,000 around the globe. Some human behaviors such as social distancing, face mask wearing, hand washing, and cleaning became to be new normal in the daily life of people. Working from home, learning online, and online business appears to be new normal in the business community. Last but not least e - human resource practices have been widely used and it might become a new normal of HRM in the business sector in post - covid - 19.

Keywords: New Normal, Post-covid-19, Human Resource Management, Business Sector.

¹ Stamford International University, Email-sa-ard.banchirdrit@stamford.edu

ความปรกติใหม่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจหลังยุคโควิด - 19

สอาด บรรเจิดฤทธิ์²

บทคัดย่อ

การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ได้รับการยอมรับว่าเป็นโรคระบาดแห่งศตวรรษซึ่งได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อมนุษย์ในหลากหลายมิติ รวมทั้งก่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่ๆในสังคมมนุษย์มากมาย ดังนั้น วัตถุประสงค์ของบทความวิชาการฉบับนี้เพื่อศึกษาเรื่องความปรกติใหม่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจหลังยุคโควิด - 19 โดยใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งต่างๆ เช่น บทความทางวิชาการ บทสัมภาษณ์ และ ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสรุปและจำแนกเป็นหมวดหมู่เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มโควิด - 19 กลุ่มความปรกติใหม่ กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจจากนั้น ในขั้นตอนสุดท้ายคือ นำข้อมูลมาเขียนเป็นบทความวิชาการฉบับนี้

ผลการศึกษาเบื้องต้นพบว่า โควิด - 19 ได้รับการยอมรับว่าเป็นโรคระบาดแห่งศตวรรษ เพราะในรอบหนึ่งปี เชื้อโควิด - 19 ได้กระจายไปมากกว่า 200 ประเทศ มีจำนวนผู้ติดเชื้อ 80 ล้านคนเศษ และ จำนวนคนที่ถึงเสียชีวิตมีมากกว่า 1,700,000 คน พฤติกรรมของมนุษย์บางอย่าง เช่น การรักษาระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือและการรักษาความสะอาด เป็นต้นได้กลายมาเป็นความปรกติใหม่ของคนในสังคม ส่วนการทำงานจากบ้าน การเรียนออนไลน์ การทำธุรกิจออนไลน์ก็ได้กลายมาเป็นความปรกติใหม่ในทางธุรกิจและทางการศึกษา ส่วนความปรกติใหม่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นพบว่าการจัดการระบบงานทรัพยากรมนุษย์ด้วยอิเล็กทรอนิกส์อาจจะกลายเป็นความปรกติใหม่หลังยุคโควิด - 19

คำสำคัญ: ความปรกติใหม่, ยุคหลังโควิด - 19, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, ภาคธุรกิจ

² มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขต หัวหิน, Email-sa-ard.banchirdrit@stamford.edu

บทนำ

วิกฤติการณ์โควิด -19 อันเริ่มต้นจากการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 หรือ โควิด-19 ที่มีจุดเริ่มต้นจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคม 2019 และได้แพร่กระจายไปยังประเทศต่างๆ มากกว่า 200 ประเทศทั่วโลกจนกลายเป็นวิกฤติการณ์ของโลกในปัจจุบันเพราะส่งผลกระทบต่อมนุษยชาติในแง่มุมต่างๆมากมาย Chobpradit, S. (2020) ได้ศึกษาเรื่องวิกฤติโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร พบว่า โควิด-19 ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านสาธารณสุข ด้านสังคม ด้านทุนมนุษย์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้วย และมีปรากฏการณ์เชิงพฤติกรรมใหม่ๆหลายอย่างเกิดขึ้นในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโควิด -19 นี้ เชื่อกันว่าพฤติกรรมหลายอย่างอาจกลายเป็นความเป็นปรกติใหม่ (New Normal) ในสังคมไทย ทั้งนี้ต้องติดตามศึกษากันไป

ความปรกติใหม่ (New Normal) Binson, B. (2020) ได้เขียนความปรกติใหม่ในมิติทางวัฒนธรรมในบทความชื่อ The " New Normal " The " Covid Culture " ไว้ว่า นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด -19 ในประเทศไทยในเดือนมีนาคม 2020 ถึงปัจจุบัน มาตรการป้องกัน การแพร่ระบาดของไวรัสดังกล่าวจากภาครัฐเป็นไปอย่างเข้มข้นเช่น การรณรงค์ให้ทุกคนอยู่บ้านเพื่อหยุดการแพร่เชื้อ เพื่อชาติ มาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) การใช้หน้ากากอนามัย การกักกันตัว 14 วันสำหรับผู้เดินทางเข้าประเทศ การประกาศปิดเมือง (lock down) การปิดห้างสรรพสินค้า ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานบันเทิง เป็นต้น มาตรการเหล่านี้ส่งผลให้คนตกงานจำนวนมาก นอกจากนั้นภาครัฐมีนโยบายให้มีการทำงานจากบ้าน (working from home) สถานศึกษา โรงเรียน มหาวิทยาลัยให้มีการสอนออนไลน์ เพื่อหลีกเลี่ยงการพบปะใกล้ชิดกันของคนหมู่มาก เมื่อวิถีชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนไปเช่นนี้ ก็เป็นเหตุให้เกิดความเป็นปรกติใหม่หรือนิวโนมัลขึ้นในสังคมไทย

สืบเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโควิด -19 เช่น การทำงานจากบ้าน การเรียนการสอนออนไลน์ การพบปะ การประชุมออนไลน์การรักษา ระยะห่างทางสังคม เป็นต้น และ การที่สังคมถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น สภาวะดังกล่าวยังคงดำรงอยู่และจะมีความเข้มข้นมากขึ้นตามลำดับ สิ่งที่สำคัญคือ ประชาชนเริ่มปรับตัวเข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมต่างได้แล้วซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Sadangham, P., 2020) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกช่วงวิกฤติโควิด -19 ที่ยืนยันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปรับตัวเข้ากับการทำงานที่บ้านได้ทั้งในด้านบทบาทหน้าที่ ด้านพึงพาระหว่างกัน ด้านร่างกาย และ ด้านอัตมโนทัศน์ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด -19 ยังคงแพร่ระบาดอยู่ และ ยังไม่พบการสรุปว่าพฤติกรรมใดถือเป็นนิวโนมัลแล้วในขณะนี้

ดังนั้น บทความวิชาการเรื่อง ความปรกติใหม่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจหลังยุคโควิด-19 นี้เป็นการศึกษาปรากฏการณ์การแพร่เชื้อของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด - 19 ความปรกติใหม่ (New Normal) ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคม ระบบธุรกิจ และ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การทบทวนวรรณกรรมเป็นหลัก ทั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ แล้วเขียนเป็นบทความทางวิชาการโดยกำหนดประเด็นเป็น 4 ประเด็นคือ 1) เหลียวหลังมองดูโรคระบาดในประเทศไทยในรอบสามศตวรรษที่ผ่านมา 2) โควิดาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 3) ความปรกติใหม่หรือนิวอร์มอล และ 4) ความปรกติใหม่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจหลังยุคโควิด-19

หัวข้อเนื้อหา

1. เหลียวหลังมองโรคระบาดในประเทศไทยในรอบสามศตวรรษ (พ.ศ.2263 - 2563)

1.1 ความหมายของ โรคระบาด

ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558 มาตรา 4 (พระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 86 ก หน้ 2) ความว่า " โรคระบาด หมายความว่า โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแน่ชัด ซึ่งอาจแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง หรือมีภาวะของการเกิดโรคมามากผิดปกติกว่าที่เคยเป็นมา (Government Gazette, 2015)

กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข Department of Communicable Disease Control (1998) ได้ให้คำนิยามของคำว่าโรคระบาดไว้ว่า " โรคติดต่อเชื้อโรคหรือโรคจากปรสิตระบาด หมายถึง จำนวนผู้ป่วยที่รู้หรือสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อหรือปรสิตเพิ่มจำนวนขึ้นมากหรืออย่างไม่คาดคิด เมื่อเทียบกับสถานที่และเวลา โรคระบาดมักเป็นอย่างรวดเร็วจนต้องรีบระดมทรัพยากรต่างๆมาแก้ไขสถานการณ์อย่างเร่งด่วน

สรุป ความหมายของคำว่า โรคระบาด คือ โรคติดต่อที่แพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวางยากต่อการจำกัดพื้นที่และควบคุม มักเป็นโรคที่เกิดขึ้นโดยไม่ทราบสาเหตุมาก่อน และ เป็นอันตราย มีความเสี่ยงต่อชีวิตมนุษย์

1.2 เหลียวหลังมองโรคระบาดในประเทศไทยในรอบ 300 ปี (พ.ศ.2263 - 2563) ในส่วนนี้จะนำเสนอเฉพาะโรคระบาดที่รุนแรง (Pandemics) ที่ถูกบันทึกไว้โดยย่อ ได้แก่ กาฬโรค อหิวาตกโรค ไข้หวัดสเปนไข้หวัดเอเชีย ไข้หวัดใหญ่ฮ่องกง โรคเอสอีวี ไข้หวัดใหญ่ 2009 และ ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ โควิด - 19 เพื่อง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ ผู้เขียนจะเขียนเรียงไปตามลำดับปี (www.matichon.co.th/prachachuen_scoop/news2069826) ดังนี้

(1) โรคกาฬโรค พ.ศ.2263 คนโบราณเรียกโรคนี้ว่ากาฬโรค หรือ โรคความตายสีดำ เพราะผู้ป่วยจะมีอาการสีดำทั้งตัว อีกชื่อหนึ่งคนโบราณเรียกโรคนี้ว่า โรคหมัดหมู ในระยะแรกโรคนี้เกิดขึ้นที่เมืองมาร์เซ ประเทศฝรั่งเศส ในสมัยนั้นมีผู้เสียชีวิตเพราะโรคนี้ประมาณ 100,000 คน

(2) โรคคหิวตกรโรค พ.ศ.2363 หรือ อีกชื่อหนึ่งเรียกว่า โรคห่า โรคนี้เกิดขึ้นในประเทศไทยสมัยรัชกาลที่ 2 จุดกำเนิดของโรคนี้มาจากประเทศอินเดีย เป็นเหตุให้คนทั่วโลกเสียชีวิตประมาณ 100,000 คน และคนไทยมีผู้เสียชีวิตประมาณ 30,000 คน

(3) ไข้หวัดสเปน พ.ศ.2461 - 2463 เป็นโรคระบาดที่เกิดขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 เป็นเหตุให้ผู้ป่วยตายมากเป็นประวัติการณ์ถึงประมาณ 50 ล้านคนโดยครึ่งหนึ่งคือประมาณ 25 ล้านคนตายภายใน 25 สัปดาห์แรกของการเจ็บป่วย ไข้หวัดสเปนนี้ถือเป็นไข้ที่มีอัตราการตายสูงถึง 10-20 % ของผู้ป่วย

(4) ไข้หวัดใหญ่เอเชีย พ.ศ.2499 - 2501 เพราะเหตุที่โรคนี้อาจเริ่มต้นเกิดในทวีปเอเชีย เช่น จีน ฮองกง และ สิงคโปร์ เป็นต้น ดังนั้น โรคนี้อาจถูกขนานนามว่า ไข้หวัดใหญ่เอเชียจำนวนผู้ป่วยที่เสียชีวิตเพราะโรคนี้นี้ทั่วโลกประมาณ 200,000 คน

(5) ไข้หวัดใหญ่ฮองกง พ.ศ.2511 ไข้หวัดครั้งนี้เกิดในเกาะฮองกงแล้วแพร่ระบาดไปยังเวียดนามและสิงคโปร์ในสามเดือน แล้วขยายไปอินเดีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาใต้ แล้วระบาดไปยังสหรัฐอเมริกา ไข้หวัดครั้งนี้เป็นครั้งที่ก่อให้เกิดความสูญเสียชีวิตชาวโลกมากอีกครั้งหนึ่งประมาณ 1,000,000 คน

(6) โรคเอดส์ พ.ศ.2548 - 2555 โรค HIV ถูกพบครั้งแรกในประเทศคองโกเมื่อปี พ.ศ. 2519 โรคเอดส์นี้ถือเป็นโรคที่ก่อให้เกิดความสูญเสียแก่มนุษยชาติสูงเช่นเดียวกัน จำนวนผู้เสียชีวิตเพราะโรคนี้นี้ทั่วโลกประมาณ 36 ล้านคน

(7) ไข้หวัดใหญ่ 2009 พ.ศ.2552 ชื่อที่คนไทยคุ้นเคยของไข้หวัดชนิดนี้ คือ ไข้หวัดนกซึ่งพบครั้งแรกในประเทศเม็กซิโกแล้วแพร่ระบาดไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาและอื่นๆ จำนวนผู้เสียชีวิตมีความแตกต่างกันคือ ตัวเลขที่ปรากฏในสื่อสาธารณะต่างๆประมาณ 280,000 คน แต่องค์การอนามัยโลกยืนยันตัวเลขที่ 20,000 คน

(8) โควโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ โควิด -19 พ.ศ.2563 โควิด -19 ที่กำลังคุกคามชาวโลกอยู่ในขณะนี้ ได้ก่อตัวและพบที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 แล้วได้แพร่ระบาดไปยังประเทศอื่นๆทั่วโลกจำนวน 200 ประเทศเศษ มีผู้ติดเชื้อ 80,339,859 คน ผู้รักษาหายแล้ว 45,400,619 คน กำลังรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล 33,181,690 คน และ ผู้เสียชีวิต 1,757,550 คน ข้อมูล ณ 28 ธันวาคม 2563 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

สรุป ความรุนแรงของโรคระบาดมีศักยภาพการทำลายล้างที่สูงเกินกว่าความมนุษยชาติจะมองข้ามได้จากตัวเลขประมาณการในรอบสามร้อยปีที่ผ่านมาพลโลกตายเพราะโรคระบาดชนิดต่างๆมากกว่า 88

ล้านคน ผลกระทบจากโรคระบาดแต่ละครั้งไม่ได้จำกัดเฉพาะอยู่จำนวนผู้เจ็บป่วยหรือถึงแก่ความตายเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคม ระบบการเมือง และ ระบบสาธารณสุข เป็นต้นต่ออนุชนรุ่นหลังบนโลกใบนี้ ดังนั้น การให้ความสนใจ ศึกษาเรียนรู้กับสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนี้จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง

2. โควิด-19 หรือ โควิด –19

เรื่องโควิด -19 มีประเด็นที่น่าสนใจในแทบทุกมิติเพราะมีความลึกซึ้งในความเป็นศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข ในขณะเดียวกันในแง่ผลกระทบที่กินวงกว้างทางสังคมก็ก่อให้เกิดความน่าสนใจในทางสังคม เศรษฐกิจ และ การบริหารจัดการ สำหรับการศึกษาเรื่องนี้จะให้ความสนใจเป็นพิเศษเรื่องปรากฏการณ์ใหม่ๆที่เกิดขึ้นในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามหัวข้อที่ตั้งไว้

(1) ภาพรวมโควิด -19 ในประเทศไทย โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ โควิด -19 จุดเริ่มแรกเกิดขึ้นที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลเหอเป่ย์ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ทางรัฐบาลจีนได้ประกาศเรื่องนี้ให้สาธารณชนทราบครั้งแรกในเดือนธันวาคม 2562

ในประเทศไทยพบผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 รายแรกเป็นนักท่องเที่ยวสตรีชาวจีนในวันที่ 12 มกราคม 2563 ต่อมาในวันที่ 31 มกราคม 2563 ได้พบผู้ป่วยติดเชื้อชาวไทยซึ่งเป็นคนขับรถแท็กซี่ นับจากนั้นเป็นต้นมารัฐบาลไทยโดยกระทรวงสาธารณสุขเป็นแกนร่วมกับทุกภาคส่วนช่วยกันบริหารจัดการให้โรคโควิด-19 อยู่ในภาวะบริหารจัดการได้ ทั้งนี้ จำนวนผู้ติดเชื้อและจำนวนผู้เสียชีวิตอยู่ในอัตราต่ำและอัตราการรักษาหายอยู่ในระดับสูงจนทำให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับจากองค์การอนามัยโลกให้เป็นประเทศที่มีความสามารถในการบริหารจัดการโควิด-19 ระดับต้นของโลก โดยเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2563 แดเนียล เฮอร์เทซซ์ ผู้อำนวยการอนามัยโลกประจำประเทศไทยร่วมแถลงข่าวกับกระทรวงสาธารณสุขกล่าวชื่นชมประเทศไทยที่รับมือกับโควิด-19 ได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง ระบบบริหารที่ประยุกต์ได้ตามสถานการณ์ ระบบการแพทย์และสาธารณสุขที่แข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพที่ดี และ มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 ของประเทศไทย ณ 28 ธันวาคม 2563 (Department of Disease Control, Ministry of Public Health, 2020)

- จำนวนผู้ป่วยยืนยันสะสม 6,285 ราย
- จำนวนที่หายแล้ว 4,180 ราย
- จำนวนที่เสียชีวิต 60 ราย
- จำนวนที่รักษาอยู่ 2,045 ราย
- จำนวนจังหวัดที่มีผู้ติดเชื้อ 43 จังหวัด

- การประชุมออนไลน์ (online conference)
- การใช้ชีวิตอยู่กับบ้านมากขึ้น (spend time at home)
- การรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing)
- ใช้ชีวิตอยู่กับดิจิทัลมากขึ้น (more time with digital)

หัวข้อที่นำเสนอข้างต้นนี้เป็นตัวอย่างที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน ส่วน หัวข้อใดจะอยู่นานเท่าไรยังไม่อาจยืนยันได้ในขณะนี้คงต้องติดตามต่อไป

สรุป โควิด-19 เป็นโรคระบาดที่มีพลานุภาพด้านการแพร่กระจายตัวได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นในช่วงเวลาหนึ่งปีสามารถกระจายตัวไปทั่วโลกมากกว่า 120 ประเทศ มีผู้ติดเชื้อมากกว่า 80 ล้านคน และมีผู้เสียชีวิต 1.7 ล้านคนเศษ มาถึงขณะนี้ยังไม่มีแนวโน้มว่าจะอ่อนกำลังลง ดังนั้น การเรียนรู้ที่จะอยู่กับมันได้อย่างปลอดภัยและเราสามารถทำภารกิจต่างๆได้ตามปกติน่าจะเป็นกลยุทธ์ที่มีความจำเป็นสำหรับอนาคต ด้วยเหตุนี้เอง การรู้ว่าสิ่งใดที่เกิดขึ้นในช่วงที่โควิด-19 แพร่ระบาดอยู่จะกลายเป็นนิวนอร์มอลหรือความปกติใหม่ในอนาคตเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างอนาคตที่ดีให้แก่สังคมไทย

3. ความปกติใหม่หรือนิวนอร์มอล (New Normal)

ประเด็นที่นำเสนอในหัวข้อนี้มี 3 หัวข้อ คือ 1) ความหมายของความปกติใหม่ (new normal), 2) แนวคิด หลักการของความปกติใหม่หรือนิวนอร์มอล, และ 3) ความปกติใหม่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงระบาดของโควิด-19

(1) ความหมายของความปกติใหม่ (new normal)

Oxford Dictionary ให้คำนิยามของ new normal ว่า หมายถึง สถานการณ์ หรือ ปรากฏการณ์ที่แต่เดิมเป็นสิ่งที่ไม่ปกติ ผู้คนไม่คุ้นเคย ไม่ใช่มาตรฐาน ต่อมาเมื่อเกิดวิกฤติบางอย่าง จึงมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้สถานการณ์หรือปรากฏการณ์นั้นกลายเป็น สิ่งที่ปกติและเป็นมาตรฐาน

ราชบัณฑิตยสภา บัญญัติศัพท์ "New Normal" หมายถึง ความปกติใหม่ หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ โดยเขียนทับศัพท์ว่า "นิวนอร์มัล "

สรุป ความหมายของ นิวนอร์มัล คือ สถานการณ์ หรือ พฤติกรรมที่คนไม่คุ้นเคยมาก่อน ไม่ใช่สิ่งที่ยังคงยอมรับไม่ใช่สิ่งที่เคยเป็นปกติ ต่อมา สิ่งนั้นได้รับการยอมรับว่าเป็นเรื่องปกติและกระทำสืบๆกัน

(2) แนวคิดและหลักการของนิวนอร์มัล

แนวคิดเรื่องนิวนอร์มัลในมิติทางเศรษฐศาสตร์ได้ปรากฏเมื่อเกิดวิกฤติการณ์ทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกาในปี 2007-2008 และ ภาวะเศรษฐกิจโลกซบเซาในปี 2008-2012 นายบิลล์ กรอส(Bill Gross) นักลงทุนตราสารหนี้ชื่อดังได้กล่าวถึงนิวนอร์มัล (New Normal) ในบริบทเศรษฐกิจโลกเอาไว้ว่า เป็นสภาวะที่เศรษฐกิจโลกมีอัตราการเติบโตชะลอลงจากในอดีตและเข้าสู่อัตราการ

เติบโตเฉลี่ยระดับใหม่ที่ต่ำกว่าเดิมควบคู่ไปกับอัตราการว่างงานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังเกิดวิกฤติการเงินในสหรัฐ แนวคิดของ Bill Gross เรื่องนิวนอร์มัลในช่วงแรกก็ไม่ได้รับการยอมรับเพราะนักเศรษฐศาสตร์ทั้งหลายต่างเชื่อว่าวงจรเศรษฐกิจจะมีรูปแบบเฉพาะกล่าวคือเมื่อเจริญเติบโตสูงสุดแล้วจะถดถอย เมื่อเศรษฐกิจถดถอยไประยะหนึ่งแล้วจะเติบโตขึ้นเป็นวงจรเช่นนี้ แต่ Bill Gross อธิบายว่ากลไกทางเศรษฐกิจไม่ได้ขึ้นลงแบบวงจรตายตัวเสมอไปโดยเขานำเสนอให้เห็นว่าเมื่อสหรัฐอเมริกาประสบภาวะถดถอยทางธุรกิจประเทศอื่นๆก็จะเป็นเช่นเดียวกัน แต่ขอเท็จจริงคือหาได้เป็นเช่นนั้นไม่

(3) หลักการของนิวนอร์มัล พิจารณาจากรรณกรรมต่างๆแล้วผู้เขียนประมวลองค์ประกอบหลักของนิวนอร์มัลแล้ววางเป็นหลักการในการศึกษาคั้งนี้คือองค์ประกอบนิวนอร์มัลประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ คือ 1) เป็นพฤติกรรม หรือ การกระทำที่เกิดขึ้นใหม่ 2) สังคมยอมรับพฤติกรรมหรือการกระทำนั้น 3) สังคมถือปฏิบัติ 4) เป็นการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

(4) มิติที่หลากหลายของนิวนอร์มัล นิวนอร์มัลมีหลากหลายมิติทั้งทางเศรษฐศาสตร์ สังคม ธุรกิจ และอื่นๆ เมื่อเกิดโควิด-19 ในปี 2019-2020 โดยเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2020 แพทย์จากมหาวิทยาลัยแคนซัส สหรัฐอเมริกาได้กล่าวถึงนิวนอร์มัลที่มีการปฏิบัติหลายที่จะกลายเป็นนิวนอร์มัล เช่น 1) การจำกัดจำนวนคนที่พบปะกันในแต่ละครั้ง 2) งดเว้นการจับมือและการกอด 3) รักษาระยะห่างทางสังคม 4) การทำงานจากนอกสำนักงาน เช่น ทำงานจากบ้าน 5) การล้างมืออย่างสม่ำเสมอ

นิวนอร์มัลด้านสาธารณสุขไทย เช่น ส้วมใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยเสมอ ต้องเว้นระยะห่าง 2 เมตร ล้างมือบ่อยๆทุกเจลแอลกอฮอล์ หลีกเลี่ยงสถานที่แออัด หลีกเลี่ยงกลุ่มเสี่ยงหรือผู้ที่มีอาการป่วย

นิวนอร์มัลด้านธุรกิจ เช่น การซื้อขายออนไลน์ การโปรโมชั่นสินค้าออนไลน์ การชำระเงินออนไลน์ การนำส่งสินค้าออนไลน์

นิวนอร์มัลด้านการศึกษา เช่น การเรียน การสอน และการวัดผลออนไลน์ การประชุมออนไลน์ การทำงานจากบ้าน กิจกรรมข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างที่นำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาเท่านั้น

สรุป คำว่า นิวนอร์มัล เป็นคำที่ได้รับความนิยมมีการพูดถึงกันอย่างกว้างขวางในสังคมซึ่งรวมถึงในแวดวงวิชาการด้วย เชื่อว่านับต่อแต่นี้ไปจะมีการศึกษาในเรื่องนี้มากขึ้น เมื่อนั้นเราจะได้เห็นภาพของนิวนอร์มัลชัดมากขึ้นและจะได้ทราบว่าป็นคำศัพท์ชั่วคราวหรือเป็นคำศัพท์ถาวรเช่นเดียวกับคำพูดหลายๆคำที่ผ่านมาในอดีต ในวันนี้ดูเหมือนยังพัฒนาไปไม่ถึงการมีทฤษฎีที่ผ่านการพิสูจน์แล้วมาเป็นของตนเอง ผู้เขียนเชื่อว่ามีโอกาสที่นิวนอร์มัลจะกลายเป็นคำสำคัญทางวิชาการในอนาคต

สรุปนิวนอร์มัล จากจุดเริ่มต้นเป็นความคิดเชิงเศรษฐศาสตร์ที่เกิดจุดประกายความคิดเพื่ออธิบายความภาวะตกต่ำทางเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาช่วง ค.ศ.2007-2008ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนี้เป็นปรากฏการณ์ใหม่และสภาวะเช่นนี้อาจเกิดขึ้นได้อีก ประชาชนจะคุ้นชินกับสภาพที่เกิดขึ้น ลักษณะความตกต่ำทางเศรษฐกิจที่สหรัฐอเมริกาประสบก็บังเกิดขึ้นกับประเทศต่างๆทั่วโลกในปี ค.ศ.2008-

2012 ต่อมาในปี 2019 เมื่อเกิดการระบาดของโควิด-19 ในสหรัฐอเมริกา นายแพทย์แห่งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแคนซัสได้อธิบายว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเช่น การรักษาระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือเพื่อฆ่าเชื้อ การทำงานจากบ้าน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นนิวนอร์มัลของคนอเมริกันในอนาคต การพิจารณาว่าอะไรเป็นนิวนอร์มัลหรือไม่จะต้องอาศัยหลักการของนิวนอร์มัลซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) พฤติกรรมหรือการกระทำนั้นเป็นของใหม่ 2) เป็นที่ยอมรับของสังคม 3) ได้รับการถือปฏิบัติ และ 4) การปฏิบัตินั้นได้กระทำอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามถึงวันนี้ แนวคิดเรื่องนิวนอร์มัลยังเป็นของใหม่ ยังมีการศึกษาวิจัยทางวิชาการยังน้อย ยังไม่พบการเสนอกรอบแนวคิดเรื่องนิวนอร์มัลในรูปแบบเป็นทฤษฎี มีเพียงการเสนอเรื่องนิวนอร์มัลเชิงพรรณนาหรือเชิงบรรยาย เชื่อว่าในอนาคตจะมีการศึกษาเรื่องนี้มากขึ้นเพราะกลุ่มนักวิชาการ นักบริหารทั้งไทยและต่างประเทศที่แสดงความคิดเห็นว่านิวนอร์มัลเป็นเพียงถ้อยคำสำนวนก็มี เช่น ดร. ศุภชัย พานิชพัทธ์ อดีตเลขาธิการองค์การการค้าโลก เป็นต้น กาลเวลาคือผู้ชี้ขาดว่าในที่สุดแล้วคำวนิวนอร์มัลจะคงทนต่อการพิสูจน์เพียงใด

6. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุคก่อนโควิด -19

1) พัฒนาการงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ เดกเช่นเดียวกับงานอื่นๆในศาสตร์ทุกสาขาจะมีพัฒนาการเป็นของตนเอง สำหรับงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้มีพัฒนาการเป็นลำดับมา ดังนี้: (1) การจัดการแรงงาน (Labor Management) (2) การจัดการบุคคล (Personnel Management) (3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) (4) การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management)

2) เปรียบ HRM เป็นต้นไม้ (HR Tree) หากจะมองงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมจะขอยกตัวอย่างเปรียบเทียบ HRM กับต้นไม้ สามารถอธิบายได้ดังนี้:

(1) ฐานรากของทรัพยากรมนุษย์: ฐานรากของต้นไม้ ได้แก่ จริตนิสัย ความแตกต่าง สามารถพัฒนาได้ จริยธรรม

(2) แก่นของทรัพยากรมนุษย์: แก่นต้นไม้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทศนคติ

(3) กิ่งก้านการงาน HRM: กิ่งก้านสาขาคือต้นไม้ ได้แก่ การวิเคราะห์และออกแบบงาน การวางแผน HR การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจัดการผลตอบแทน การจัดการผลการปฏิบัติงาน การจัดการพนักงานสัมพันธ์

3) บทบาทงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก่อนยุคโควิด -19 ได้แก่ การให้บริการยังคงเป็นหลัก การมีส่วนร่วมระดับกลยุทธ์ การจัดการทุนมนุษย์ การจัดการฐานข้อมูลบุคคลและเครือข่าย

4) แนวโน้มของงาน HRM ก่อนเข้าสู่ยุคโควิด -19 ได้แก่ เริ่มเข้าสู่ Digital HRM อยู่ในช่วงกำลังเปลี่ยนผ่านสู่ Small but Beautiful เปลี่ยนจุดเน้นจาก หน่วยบริการ เป็น หน่วยพัฒนา

5) ผลกระทบจากโควิด -19 ต่องาน HRM พิจารณาจากต้นไม้ HR หรือ HR Tree กับ ผลกระทบที่จะพึงมีจากโควิด -19 สามารถให้ความเห็นได้ ดังนี้ (1) ผลกระทบจะเกิดขึ้นกับระดับกิ่งก้านสาขาเป็นหลัก นั่นคือ แนวปฏิบัติด้าน HR หรือ HR Practices ทั้งหลาย แต่ไม่มีผลต่อฐานราก และ แก่นของ HR แต่อย่างใด (2) ผลกระทบเกิดจากความเปลี่ยนแปลงด้านวิถีชีวิตและพฤติกรรมบางประการของคนในสังคมที่เปลี่ยนไป รวมทั้ง Digital จะเข้ามาขับเคลื่อนสังคมในระดับที่สูงขึ้นมา

6) ความท้าทายของหน่วยงาน HR ยุคเปลี่ยนผ่าน (ยุคก่อนโควิด -19) คนที่อยู่ในแวดวง HR ระบุว่าในฐานะนักปฏิบัติการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Practitioners) หรือ ในฐานะนักวิชาการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Academicians) ต่างตระหนักดีว่าหน่วยงานด้าน HR ถูกทดสอบอย่างรุนแรงจาก สภาพแวดล้อมของ HR เช่น CEO, Head of Business Units, และ พนักงานในองค์กรเองที่ต่างคาดหวังจากสายงาน HR สูงมาก เนื่องจากช่วง 5 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยประสบกับปัญหาทางเศรษฐกิจขั้นรุนแรง การขาดแคลนบุคลากรสายเทคนิคและสายดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีจากหน้ามือเป็นหลังมือ และ การขาดแคลนทักษะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ทุกองค์กรต้องการหาทางออก แต่ดูเหมือนยิ่งหา ยิ่งสับสน ยิ่งไม่เจอ แม้แต่คน HR เอง จำนวนไม่น้อยต่างกังขาว่า ตนจะช่วยองค์กรให้ผ่านพ้นวิกฤติได้อย่างไร และแล้วก็เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย ทำให้โลกที่หมุนอย่างรวดเร็วและรุนแรงนั้นต้องสะดุดหยุดลงอย่างทันทีทันใดพร้อมกันทั้งโลก

พฤติกรรมใหม่หลายอย่างก็เกิดขึ้น เช่น การรักษาระยะทางสังคม (social distancing) การทำงานจากบ้าน (working from home) การสั่งซื้อและการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ การเรียน การสอน การสอบ การประชุมออนไลน์ การสวมใส่หน้ากากในที่สาธารณะ การรักษาความสะอาด เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวบางอย่างอาจจะกลายมาเป็นวิถีชีวิตใหม่ของสังคม นั่นหมายถึงสิ่งที่จะกระทบต่อธุรกิจและต่องาน HR อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สรุป งาน HR ยุคก่อนโควิด -19 เป็นช่วงอิมิตัว เพราะงาน HR ในอดีตถูกขับเคลื่อนโดยกลไกภายนอกความเป็นมนุษย์ทั้งสิ้น กล่าวคือ HR ในยุคแรกถูกขับเคลื่อนด้วยทุนนิยมสมบูรณ์แบบ (Capitalist Driven) ยุคที่สองเป็นยุคอุตสาหกรรมใหม่ งาน HR ถูกขับเคลื่อนด้วยกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ (Regulation Driven) ยุคที่สามเป็นยุคการแข่งขันทางการค้า งาน HR ถูกขับเคลื่อนด้วยกลไกทางการตลาด (Marketing Driven) และ ยุคหลังโควิด -19 งาน HR จะถูกขับเคลื่อนด้วยระบบดิจิทัล (Digital Driven) ดังนั้น งาน HR ยุคหลังโควิด -19 จะเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติต่างๆของ HR ที่ทำกันมาแต่เดิมเกือบหมดสิ้น

7. นวัตกรรมมอดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์หลังยุคโควิด -19

1) เนื่องจากขณะนี้ เดือนกรกฎาคม 2563 การแพร่ระบาดของโควิด -19 ยังคงเป็นไปอย่างรุนแรงทั่วโลก จำนวนผู้ติดเชื้อเข้าหลัก 15 ล้านคน และ ผู้เสียชีวิตมากกว่า 500,000 คน รวมทั้งวัคซีนที่

จะช่วยยับยั้งไวรัสดังกล่าวยังไม่มี ดังนั้น จำนวนงานทางวิชาการว่าด้วยนิวนอร์มอลด้าน HR ยังมีอยู่ค่อนข้างจำกัดเพราะยังไม่อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมใดจะกลายเป็นนิวนอร์มอลอย่างแน่นอนชัดเจน

2) ขอเสนอประเด็นหลักๆที่เป็นความเห็นของนักวิชาการชาวต่างประเทศที่กล่าวถึง New Normal HR พอเป็นหัวข้อเพื่อพิจารณาเป็นเบื้องต้น ดังนี้: (1) บุคลากร HR มีความรู้ความสามารถมากขึ้น (more knowledgeable HR) (2) เป็นหน่วยงาน/เป็นคนครบเครื่อง เป็นปึกแผ่น สารพัดประโยชน์ (unified HR) (3) การทำงานจากบ้าน (working from home) (4) ความสมดุลระหว่างระบบการจ่ายประโยชน์ตอบแทนกับกฎหมายและความอยู่รอดขององค์กร (balancing compensation with law and the company's survival) (5) การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร (learning & development) (6) การสรรหาบุคลากร (recruitment) (7) การจัดการคนทำงานระยะไกล (managing remote workforce)

3) ความคิดเห็นของผู้เขียนเกี่ยวกับนิวนอร์มอลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยมีดังนี้

(1) หลังโควิด -19 จะมีนิวนอร์มอลในการจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ผู้เขียนมีความเห็นว่า “ มี ” เหตุผลสำคัญคือ เนื่องจากมีความเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของมนุษยชาติในรอบศตวรรษทั้งในแง่วิถีชีวิตของมนุษย์ในภาพรวมและการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของมนุษย์รายบุคคล เช่น พฤติกรรมการทำงาน มีการทำงานจากระยะไกล ทำงานจากบ้าน ทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีซึ่งการทำงานในอนาคตอาจไม่บังคับให้ทุกคนต้องไปทำงานที่สำนักงาน ใครจะทำจากที่ไหนก็ได้ขอเพียงให้มีผลงานที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือตามที่องค์กรกำหนดก็เป็นอันใช้ได้แล้ว รวมทั้งพฤติกรรมการบริโภคก็เปลี่ยนไป การสั่งอาหารไปรับประทานที่บ้านเป็นที่นิยมมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อต้องการรักษาระยะห่างทางสังคม สิ่งเหล่านี้จะทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไปซึ่งจะส่งผลต่อผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากจุดนี้จะนำมาสู่การปรับนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น นโยบายด้านวัน เวลา จำนวนชั่วโมงทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน การจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น และการปรับแนวปฏิบัติบางประการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป

(2) แนวปฏิบัติด้าน HR ใดบ้างที่น่าจะเป็นนิวนอร์มอล ผู้เขียนจะอธิบายเรียงภารกิจแล้วแสดงความเห็นเป็นตัวอย่างว่าในงาน HR จะมีนิวนอร์มอลอะไรบ้างที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (1) การสรรหาบุคลากร การรับสมัครออนไลน์ (2) การคัดเลือกบุคลากร การทดสอบความรู้ออนไลน์ การสัมภาษณ์ออนไลน์ (3) การฝึกอบรม การฝึกอบรมออนไลน์ การฝึกอบรมเน้นพัฒนาทักษะและความสามารถ (4) การจัดการผลตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ การจ่ายผลตอบแทนตามผลงาน (5) การพนักงานสัมพันธ์ (6) การสื่อสาร การประชุมออนไลน์ (7) การประเมินผลการทำงาน การประเมินผลงานรายชิ้น รายโครงการ

สรุปความว่า งาน HR หลังโควิด -19 จะเป็น Digital HRM มากกว่า 80 % ส่วนแนวปฏิบัติอื่นๆ ต้องติดตามดูต่อไป ปัจจัยสำคัญคือ บริษัทชั้นนำในฐานะผู้เป็นต้นทางขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงจะนำแนวปฏิบัติใดมาใช้ก่อน อย่างไรก็ตามการใช้ระบบออนไลน์มาใช้ในการงาน HR ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพียงแต่หลังโควิด -19 เชื่อว่างานที่เป็น manual จะหายไปจำนวนมาก สิ่งที่จะถือว่าเป็นนวัตกรรมด้าน HR จริงๆ คือ 1) การทำงานจากบ้าน หรือ Working from home นั่นเอง และ 2) Digital HRM คือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้ เนื่องจากโลกยุคหลังโควิด -19 เป็นโลกที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลอย่างไรก็ตาม โปรดสังวรณว่า “ออนไลน์ไม่ใช่ทุกอย่างของชีวิต”

ออนไลน์เป็นหนึ่งความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของมนุษยชาติ และแล้วมันจะแปรเปลี่ยนไป “เพียงแต่เราจะไม่สนใจไม่ได้เพราะมันเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต สิ่งที่ต้องไม่ลืม คือ ความเป็นมนุษย์ ไม่ว่าจะสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนแปลงไปทางใด สัจธรรมความเป็นมนุษย์ยังคงอยู่คู่กับมนุษย์ตลอดไป เช่น มนุษย์มีความแตกต่างกัน มนุษย์มีอารมณ์มีความรู้สึก ความโลภ ความโกรธ ความหลง ความรัก ความซึ้ง เป็นต้น เหล่านี้เป็นภาวะที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ ฐานความรู้ของคนทำ HR ต้องมีตรงนี้ควบคู่อยู่เสมอ โลกยุคใหม่ที่เรียกว่า โลกยุคอินเทอร์เน็ต (Internet Century) ซึ่งเปลี่ยนผ่านมาจากโลกหลังปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) หลังโควิด -19 โลกใบนี้เข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์แล้ว

บทสรุป

ผู้เขียนขอสรุปบทความฉบับนี้ ด้วย บทวิเคราะห์เอกสารที่ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้ามา ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม 2563 ถึง ธันวาคม 2563 ดังนี้ ในการวิเคราะห์นี้ ผู้เขียนได้นำหลักการพื้นฐานของนิวนอร์มัลของสภาราชบัณฑิตยสถานมาเป็นกรอบในการพิจารณา กล่าวคือ เป็นแนวปฏิบัติใหม่เกิดขึ้นในช่วงโควิด-19 แพร่ระบาดในประเทศไทย ประชาชนถือปฏิบัติ และ ระยะเวลาต่อเนื่องถึงปัจจุบัน หากแนวปฏิบัติใดเป็นไปตามองค์ประกอบ 4 ประการข้างต้น แนวปฏิบัตินั้นถือเป็นนิวนอร์มัลเบื้องต้นของสังคมไทย

ผลการศึกษาพบว่า มีแนวปฏิบัติอย่างน้อย 5 ประการที่เข้าองค์ประกอบเป็น “นิวนอร์มัลเบื้องต้นของสังคมไทย” คือ 1) การสวมหน้ากากอนามัย เมื่อออกจากบ้าน อนุในที่สาธารณะ หรืออยู่ในกลุ่มคน 2) การนั่งการยืน การเข้าแถวโดยรักษาระยะห่าง 3) การทำงานจากบ้าน 4) การเรียนและการประชุมออนไลน์ 5) การรักษาความสะอาด เช่น การล้างมือในชีวิตประจำวัน สำหรับการวิเคราะห์นิวนอร์มัลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจนั้น ผู้เขียนได้นำกรอบนิวนอร์มัลของสภาราชบัณฑิตยสถานมาเป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณาเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มแนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อันประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการว่าจ้างทรัพยากรมนุษย์ การธำรงรักษาทรัพยากร

มนุษย์ การจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ การฝึกอบรมและพัฒนา การจัดการผลการปฏิบัติงาน ยังไม่พบว่ามีแนวปฏิบัติใหม่ในกลุ่มกิจกรรมใดเข้าองค์ประกอบครบทั้ง 4 องค์ประกอบ และ 2) กลุ่มบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อันประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ และ การสร้างแรงจูงใจ พบว่าไม่มีแนวปฏิบัติในกลุ่มพันธกิจใดเข้าองค์ประกอบครบทั้งสี่ประการที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นนิวนอร์มัล ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าจากการศึกษานี้ยังไม่อาจยืนยันได้ว่ามีนิวนอร์มัลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจไทยในระยะเวลาที่ใช้เพื่อการศึกษาครั้งนี้

ข้อจำกัดของการเขียนบทความทางวิชาการฉบับนี้คือ 1) จำนวนข้อมูลเชิงวิชาการยังมีไม่มากพอเพื่อการคิดวิเคราะห์แล้วยืนยันผลการวิเคราะห์อย่างมั่นใจ 2) รูปแบบการศึกษายังไม่สอดคล้องกับชนิดของข้อมูลที่หาได้ และ 3) ระยะเวลาไม่นานพอให้พิสูจน์ว่าแนวปฏิบัติบางประการเข้าคุณสมบัติที่กำหนดได้

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า “ เป็นการเร็วเกินไปที่จะสรุปว่า แนวปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใด เป็นความปรกติใหม่ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคธุรกิจหลังยุคโควิด 19 เนื่องจากขณะนี้ โควิด 19 กำลังระบาดในรอบที่ 2 อยู่อย่างต่อเนื่อง และ ปริมาณเอกสารทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ เช่น งานวิจัย และ ผลงานทางวิชาการที่พิสูจน์แล้วยังมีน้อย ที่จะประกอบการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้บทสรุปที่น่าเชื่อถือ”

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนิวนอร์มัลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์นี้ควรศึกษาในรูปแบบการวิจัยเมื่อระยะเวลาผ่านพ้นการระบาดของโควิด-19 ไปแล้วอย่างน้อยหนึ่งปี ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อตกลงทางวิชาการเรื่องนิวนอร์มัลผ่านการศึกษาและวิพากษ์ทางสังคมจนเห็นทิศทางที่ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ในวันนี้และเพื่อให้มั่นใจว่ามีข้อมูลมากพอสำหรับการศึกษาในประเด็นที่ละเอียดอ่อนเช่นนี้ ฯ

References

- Binson, B (2020), The " New Normal " the " Covid Culture ". *Journal of Urban Culture Research, 20, January - June 2000, 1-2.*
- Chobpradit, S. (2020). Covid 19 Crisis Affect Social Change. *Journal of Chaiyaphum Review, 3 (2), 1-14.*
- Department of Communicable Disease Control. (1998). *Communicable disease is a new problem.* Bangkok: Ministry of Public Health, Support Project.

Department of Disease Control, Ministry of Public Health. (2020). *Coronavirus Disease Situation Report 2019*. Bangkok: Department of Disease Control, Ministry of Public Health.

Government Gazette. (2015). Communicable Diseases Act 2015. Royal Gazette. Volume 132 Part 86 Kor, Government Gazette, 8 September 2015.

Sadangharn, P. (2020). Work from Home Adaptation of Employees in the Eastern Economic Corridor During the Covid-19 Crisis. *Burapha Journal of Business Management, Burapha University, 9 (2), 1-20*.

