

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากร
ในการทำงาน Work From Home¹

THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON PERSONNEL
BEHAVIOR IN WORKING FROM HOME

สนั่น จรเปลี่ย²

บทคัดย่อ

เอกสารวิจัยเรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรรวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและให้ข้อเสนอแนะแนวทางของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน Work from Home ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร โดยจะใช้ข้อมูลทุติยภูมির่วมกับการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนมีเพิ่มสูงขึ้นจากในอดีตและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต คิดเป็นอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นถึง 3 เท่าตัว ซึ่งการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นมาจากการที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง และมีเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ทั่วโลก

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดเกิดขึ้นจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัญหาของบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยี โดยที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (2) ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และ (3) ปัญหาด้านการปรับตัวขององค์กร

3. ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ได้แก่ (1) องค์กรต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ทันต่อสภาวะการณ์ในการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น (2) องค์กรต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อมีส่วนช่วยในการทำงานมากยิ่งขึ้น และ (3) การพัฒนาองค์กรแบบ New Normal

Abstract

The research document titled The Impact of information technology on personnel behavior in working from Home aimed to study the impact of information technology on personnel behavior, including problems, obstacles and limitations of using information technology in their work. and give

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work From Home

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

suggestions on how to use information technology in working from Home. This research is a qualitative research study using a documentary research methodology using secondary data. Together with data collection through in-depth interviews which has the following research results.

1. The behavior of using information network technology in the work of personnel in both the public and private sectors has increased from the past and tends to increase more and more in the future, representing a growing rate of up to 3 times the increase in internet use comes from being able to access the internet easily have a lower cost and has a network that covers all countries around the world.

2. Problems, obstacles and limitations arise from 3 factors: (1) the most common problems of technology personnel are lack of computer knowledge and skills, (2) problems in information system security, and (3) problems with organizational adaptation.

3. The researcher has suggestions as follows: (1) the organization must develop the potential of their employees to keep up with the changing conditions that occur; (2) the organization must develop an information network technology system by bringing in technology to help work even more and (3) New Normal organization development requirement.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นกับประชากรของโลก นั่นคืออุบัติการณ์ของโรคเกิดใหม่ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของประชากรในโลกไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทยโดยหนึ่งในโรคเกิดใหม่ในศตวรรษที่ 21 คือ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด - 19 ในประเทศไทยถือได้ว่าเป็นโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2563 ซึ่งปัจจุบันพบว่าการระบาดในประเทศส่งผลให้เกิดการติดเชื้อของไวรัสโคโรนา 2019 อย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากเป็นโรคที่ติดต่อได้ง่ายและเป็นอันตรายอย่างมากต่อชีวิตของผู้ที่ได้รับเชื้อ โดยจากข้อมูลของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่า สถานการณ์ในประเทศไทย ณ วันที่ 22 มกราคม 2565 มีผู้ป่วยยืนยันสะสมจำนวน 2,369,814 ราย และมีผู้เสียชีวิตสะสมจำนวน 22,019 ราย

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจสังคมและการดำเนินชีวิตของไทยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก กล่าวคือรัฐบาลต้องใช้มาตรการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาดของโรค ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยอย่างมาก ทั้งนี้ผลการวิจัยกรุงศรีได้ประเมินผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ว่าการระบาดของโรคระลอกที่ 3 มีแนวโน้มสูงกว่าที่คาดโดยตัวเลขการคาดการณ์ผู้ติดเชื้อรายวันเข้าสู่กรณีเลวร้าย จากทั้งประสิทธิภาพของมาตรการล็อกดาวน์และประสิทธิภาพของวัคซีนในการป้องกันสายพันธุ์ Delta ต่ำกว่าที่คาด ทำให้มาตรการควบคุมการระบาดมีแนวโน้มลากยาวไปอย่างน้อยจนถึงสิ้นปี 2564 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

โดยรวมที่ผ่านมาการทำงานโดยปกติจะเป็นในรูปแบบเข้ามาทำงานยังที่ตั้งของสถานที่ทำงาน (On-site) แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทวีความรุนแรงขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2564 ที่ผ่านมารัฐบาลจึงมีคำสั่งการขยายเวลาการบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อการชะลอและลดแนวโน้มความรุนแรงของการระบาดที่จะเกิดขึ้น ได้แก่ การลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายเดินทาง การห้ามออกนอกเคหสถานในระหว่างเวลา 21.00 นาฬิกา ถึง 04.00 นาฬิกา ของวันรุ่งขึ้น การขอให้ประชาชนงดออกจากเคหสถานหรือที่พำนักโดยไม่จำเป็นในเวลากลางวัน เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวข้างต้นทำให้หลายองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยปรับตัวด้วยการออกนโยบาย “ทำงานที่บ้าน” หรือ Work from Home เพื่อลดความเสี่ยงให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่ง Work From Home คือ การทำงานจากที่บ้าน โดยที่ไม่ต้องเข้าออฟฟิศ ซึ่งความหมายโดยนัยของ Work From Home นั้นไม่ได้หมายถึงเพียงแค่ที่บ้านเพียงอย่างเดียว ยังหมายถึงความหมายที่ว่า “ไม่ว่าอยู่สถานที่ไหนก็สามารถทำงานได้” เช่น ร้านกาแฟ ร้านอาหาร โรงแรม และอื่น ๆ อีกด้วย

ทั้งนี้การทำงาน โดยวิธี Work From Home นั้นจำเป็นต้องมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้พบว่าปัจจุบันมีผู้ให้บริการสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากแข่งขันกันเพื่อให้บริการและมีการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเองให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำงานที่ไหนก็ได้บนโลกใบนี้ อาทิ การประชุมออนไลน์ การวางแผนงาน การรวบรวมข้อมูล การส่งเอกสารส่งงาน เป็นต้น รวมถึงปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของเครือข่ายสารสนเทศที่มากขึ้นทำให้การบริหารจัดการต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างง่าย ทุก ๆ คนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล การพิมพ์และสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูลออกไปยังปลายทาง เป็นต้น เทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศยังรวมถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้บริการ และการบริการดูแลข้อมูลด้วย จนกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมของโลกเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ โดยความเชื่อมโยงของสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ที่ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รูปแบบ Work from Home
3. เพื่อให้อธิบายข้อเสนอแนะแนวทางของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน Work from Home

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการจัดทำ การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work From Home ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน อันได้แก่

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) การศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home ซึ่งใช้รูปแบบการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview Technique) ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) เพื่อให้ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของการวิจัย ควบคู่กับการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการนำข้อมูลประเภททฤษฎี เช่น แนวคิด ทฤษฎี รายงานการวิจัย บทความ เว็บไซต์และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต และนำข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาใช้ในการศึกษาสภาพการใช้งาน รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work From Home โดยมีรายละเอียดวิธีการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

ได้แก่ ค้นคว้าข้อมูลจากบทความ วารสาร งานวิจัย เว็บไซต์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from Home เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย การสร้างเครื่องมือวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

2) เก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองเพื่อศึกษาถึงสภาพการทำงาน แนวโน้ม ปัญหา/อุปสรรค และความคิดเห็นของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work From Home ขององค์กรของตนภายใต้กรอบคำถามตามแบบสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานหรือพนักงาน

ระดับปฏิบัติการที่ต้องทำงานโดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from Home

2.2 ข้อมูลทฤษฎีภูมิ ทำการรวบรวมข้อมูล เช่น บทความ วารสาร งานวิจัย เอกสารจากเว็บไซต์ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) สร้างแบบสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในการเก็บข้อมูลประเภทปฐมภูมิ ดังนี้

3.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และวิธีการต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น การบันทึกเสียง การสังเกต

3.2 แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานให้กับองค์กร ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home จำนวน 8 หัวข้อดังนี้

- ผลกระทบ(ความเดือดร้อน)จาก Work From Home เป็นอย่างไร
- เครื่องมือ สำหรับการทำงานในลักษณะ Work From Home
- สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work From Home

ในปัจจุบัน

- แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work From Home

ในอนาคต

- ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ

Work From Home

- การเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

รูปแบบ Work From Home

- การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work From Home

- การพัฒนาตนเองกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work From

Home

พร้อมการอธิบายคำถามหากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่มีความเข้าใจในตัวคำถามนั้น

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 10 ชุด โดยการเก็บข้อมูลวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 30 วัน ภายในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งประมาณ 30 นาที หรือขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมการตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการสอบวัตถุประสงค์วิจัยการเก็บข้อมูล

4) วิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แต่ละชุด และข้อมูลจากบทความ วารสาร งานวิจัย เอกสารจากเว็บไซต์ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home สรุปผลได้ดังนี้

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรูปแบบ Work from Home มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานในสภาพการปัจจุบันเป็นอย่างมากโดยสอดคล้องกับแนวคิดของ ลีทริชค วรานุสันติกุล ที่กล่าวว่างค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์นั้นมีมากหลายอย่างแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) ระดับมหภาค กล่าวคือ สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่การแพร่กระจายของโรคนั้นแพร่กระจายในอากาศผ่านระบบทางเดินหายใจ ส่งผลให้มนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม เช่น การใส่หน้ากากอนามัยเมื่อออกจากที่พักอาศัย หรือ การปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่ภาครัฐกำหนด อาทิ การลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายเดินทาง การห้ามออกนอกเคหสถาน เป็นต้น และ (2) ระดับจุลภาค โดยความเชื่อหรือทัศนคติของมนุษย์ที่อยู่ในสังคมของการระบาดของโรคติดเชื้อ ได้รับความเชื่อว่าการไม่ออกไปสัมผัสผู้คนจะส่งผลทำให้การติดเชื้อโรคลดน้อยลง ทั้งจากความเชื่อของตัวเองและการปลูกฝังความเชื่อจากทางภาครัฐ เช่น ให้ออกจากบ้านเมื่อจำเป็นเท่านั้น หากออกนอกบ้านให้เว้นระยะห่างจากคนอื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร หลีกเลี่ยงการเข้าไปในพื้นที่ที่มีคนหนาแน่น แออัด หรือพื้นที่ปิด ให้สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา เมื่ออยู่นอกบ้านใช้รถสาธารณะเมื่อจำเป็นเท่านั้น และหลีกเลี่ยงชั่วโมงเร่งด่วน เป็นต้น

ดังนั้นมนุษย์ส่วนใหญ่จึงดำเนินชีวิตและทำงานจากที่บ้านพักอาศัยเป็นหลักแทนที่จะเป็นที่สำนักงานเหมือนเมื่อก่อน ซึ่งมนุษย์เชื่อว่า การออกนอกบ้าน การพบปะผู้คน การอยู่ในสถานที่ที่มีผู้คนแออัด จะส่งผลให้มีโอกาสในการติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อต้องทำงานรูปแบบ Work from Home มนุษย์จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานต้องมีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประยุกต์ปรับใช้ในการทำงาน จากอดีตที่ใช้แค่โปรแกรมพื้นฐานในการทำงานเช่น Microsoft Office ในการทำงานเป็นหลักก็ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ต้องเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น เทคโนโลยีการประชุมสื่อสารทางไกล เช่น Zoom Microsoft Team เทคโนโลยีการรับส่งเอกสารเพื่อนำเสนอและพิจารณา เช่น การรับส่งผ่าน Line Facebook Messenger เป็นต้น ตลอดจนต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการวางแผนการทำงานที่ต้องให้สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบ Work from Home แทนการเข้าไปทำงานที่สำนักงานเหมือนในอดีต ซึ่งการวางแผนการทำงานนี้ต้องปรับเปลี่ยนทั้งที่ตัวบุคคล เช่น จากอดีตที่การประชุมจะนั่งในห้องประชุมร่วมกันหลายคน ก็ปรับเปลี่ยนเป็นการประชุมผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Zoom Microsoft Team เป็นต้นที่ถูกคิดค้นขึ้นมาเพื่อนำมาใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และ

ปรับเปลี่ยนรวมไปถึงกระบวนการในการทำงานเช่น การนำเสนองานจากอดีตที่เป็นรูปแบบนำเสนอใส่เพิ่มเพื่อพิจารณาที่เปลี่ยนเป็นการนำเสนอผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Line เป็นต้น ซึ่งเอกสารเหล่านี้สามารถเปิดดูได้ทุกที่ทุกเวลา และยังคงดำเนินการแก้ไขได้ด้วย นอกจากนี้ยังเริ่มมีการใช้ลายเซ็นดิจิทัลในการลงนามในเอกสารสำคัญต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรให้มีมากขึ้นอีกด้วย

ผู้วิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบันมีเพิ่มสูงขึ้นจากในอดีตและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคตซึ่งจะเห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่า ปัจจุบันองค์กรภาคเอกชนได้ให้พนักงานทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือในการทำงานได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ , Notebook และ โทรศัพท์มือถือ มีการใช้โปรแกรมในการทำงานได้แก่ Zoom Application , Microsoft Team, Line Call Meeting, Google Meet , Skype และ E-mail ในรูปแบบการทำงานแบบ Work from Home (WFH) ซึ่งให้ผลลัพธ์คือ ทำให้การทำงานของพนักงานสามารถทำงานต่อไปได้โดยไม่เกิดผลกระทบต่องานถึงอยู่ในสถานการณ์โรคระบาดโดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยทำงานนั้น ช่วยให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สะดวกและรวดเร็วต่อการสื่อสารอยู่ที่ไหนก็ทำงานได้ สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีข้อจำกัด ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคในช่วงที่มีการระบาด ช่วยลดการเดินทาง ลดความเหนื่อยล้าในการเดินทาง ยืดหยุ่น และมี Productivity ในการเดินทางมากขึ้น โดยสอดคล้องกับแนวคิดของพุนศักดิ์ สักกทัตติยกุล ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคมสมัยใหม่ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการ ช่วยเพิ่มผลผลิตลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการอุตสาหกรรมทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

และผลการวิจัยของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมโดยพบว่า ในปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากปี 2556 โดยคิดเป็นอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นถึง 3 เท่าตัว ทั้งนี้ปัจจัยของการเพิ่มขึ้นดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากสาเหตุหลักคือ สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นนับตั้งแต่ปี 2563 ซึ่งการแพร่ระบาดดังกล่าวส่งผลให้เกิดการใช้มาตรการ Social distancing สิ่งนี้จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตประจำวันให้ดำเนินผ่านไปได้อย่างวิถี New Normal ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) ตลอดจนการทำงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อให้สามารถทำงานระยะไกล (Remote Work and Virtual Meetings) ได้ทุกที่ทุกเวลา

นอกจากนี้ยังพบว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของเครือข่ายสารสนเทศทำให้โลกปรับเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลมากยิ่งขึ้นด้วยการเชื่อมต่อกันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้นมาจากเหตุผลหลักคือ การที่ปัจจุบันสามารถสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายโดยมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าในสมัยอดีต และการที่มีเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ทั่วโลก ส่วนสาเหตุรองลงมาคือ มีความจำเป็นต้องใช้

อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นในงานการใช้บริการต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันซึ่งสามารถทำผ่านออนไลน์มากขึ้นแทนการเดินทางจากบ้านเรือน หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการต้องพบปะผู้คน โดยเฉพาะในที่สาธารณะด้วย โดยพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของประเทือง ภูมิภักธา ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากการเรียนรู้โดยเฉพาะ ซึ่งการเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของเครือข่ายสารสนเทศทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากที่มีอยู่เดิมที่การทำงานของบุคลากรคือจะต้องเดินทางเข้าไปยังสถานที่ทำงานเป็นหลัก ทุกคนต้องเข้าสำนักงานเพื่อทำงาน การทำงานแบบเดิม ๆ ที่เน้นงานด้านเอกสารเป็นหลัก โดยเฉพาะในภาครัฐที่ต้องเสนองานด้วยเอกสาร ณ สถานที่ทำงานเป็นหลัก แต่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรเปลี่ยนไปเป็นการทำงานที่บ้าน (Work from Home) และมีการทำงานโดยใช้การจัดการเอกสาร (Document Management) ในรูปแบบดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น

และจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการใช้เครือข่ายสารสนเทศในการปฏิบัติงานกับการ Work from Home (WFH) พบว่า สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ค่อยได้ใช้งานอาจจะไม่คุ้นเคยในโปรแกรมข้างต้น มองว่าใช้ยาก และแต่ละบุคคลมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศต่างกัน เป็นปัจจัยหลัก เช่น บางคนไม่มีอินเทอร์เน็ต หรือมีแต่อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศเก่า ล้าช้า ทำให้งานเข้าไปไม่ได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร อุปกรณ์สื่อสารไม่รองรับในบางโปรแกรม รวมถึงเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย ทั้งค่าอินเทอร์เน็ต บางโปรแกรมจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน เช่น Zoom ,Google Meet และค่าโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้น

ดังนั้นกล่าวโดยสรุปผู้วิจัยพบว่า สิ่งที่เป็นปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดเกิดขึ้นจากปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัญหาของบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศที่พบมากที่สุดก็คือ (1) บุคลากรไม่มีความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับบุคลากรที่มีอายุมากเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ทักษะการงาน โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ไม่เพียงพอส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และ (2) ความรู้ไม่ทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งผู้ใช้งานจึงจำเป็นต้องคอยติดตามข่าวสารและปรับตัวให้ทันสมัยตลอดเวลาเพราะยิ่งตามทันเทคโนโลยีได้รวดเร็วเท่าไรก็ยิ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

2) ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information System Security) กล่าวคือ องค์การจะต้องมีระบบเพื่อการป้องกันข้อมูลสารสนเทศรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์การ โดยองค์การต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับ (Confidentiality) รวมไปถึงสารสนเทศขององค์การต้องมีความสมบูรณ์ (Integrity) คือมีความถูกต้องครบถ้วน และมีความพร้อมใช้ (Availability) คือ ง่ายต่อการเข้าถึงและการเรียกใช้งาน ซึ่งในการที่องค์การต่าง ๆ จะสามารถดำเนินการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศได้ดั่งนั้นจำเป็นต้องมี (1) ค่าใช้จ่ายเพื่อรักษา

ความปลอดภัยต้องมีการติดตั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติม อาจเป็นด้าน Hardware หรือ Software ซึ่งล้วนแต่ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น (2) ความซับซ้อนของระบบ ยิ่งมีความมั่นคงปลอดภัยเพิ่มขึ้น ระบบก็ต้องมีความซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานใช้งานมีเรื่องต้องศึกษาทำความเข้าใจเพิ่มขึ้นและ (3) อาชญากรรมคอมพิวเตอร์หมายถึง การกระทำความผิดตามกฎหมาย โดยใช้ความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าถึงข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรโดยไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Access) ได้แก่ การบุกรุกระบบรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อาคาร สถานที่ ห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และสื่อต่าง ๆ การบุกรุกระบบรักษาความปลอดภัยของการสื่อสารข้อมูล การบุกรุกเข้าสู่ระบบรักษาความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการ (OS) และการบุกรุกผ่านระบบรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล เช่น username และ passwords เป็นต้น

3) ปัญหาด้านการปรับตัวขององค์กร กล่าวได้ว่า สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยเร่งให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกิจ และเมื่อองค์กรต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันองค์กรต้องนำเทคนิคการพัฒนาองค์กรรูปแบบต่าง ๆ มาปรับใช้กับองค์กร องค์กรต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความล้มเหลว และจะต้องมีการปรับปรุงตรวจสอบ โดยกระบวนการนี้ จะทำให้ทราบว่าดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่ วัดระบบ (System) วัดที่ผลลัพธ์ (Output) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Outcome)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน Work from Home ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในที่นี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย องค์กรต้องพิจารณา และหาทางปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของ บริษัทในอนาคต เช่น re-organize หรือจัดระบบ /ระเบียบใหม่ขององค์กร เพราะจำเป็นที่จะต้องลดต้นทุนขององค์กรในอนาคตที่มีการแข่งขันกันสูง เช่น การลดคนในบางแผนกแล้วใช้ระบบออนไลน์ทำงานต่างสถานที่คล้ายๆ กับ WFH ในปัจจุบันส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารมากขึ้นทั้งการประชุม การสื่อสาร ทั้งนี้องค์กรจะสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น Notebook เพื่อให้พนักงานมีความสะดวกในการ Work from anywhere หากเกิดปัญหาจะมีเจ้าหน้าที่คอยแก้ไขจากทางไกล เช่น การรีโมตมาช่วยแก้ไข Notebook เป็นต้น และส่วนใหญ่มองว่าในอนาคต องค์กรควรมีรูปแบบการทำงานแบบไม่จำกัดสถานที่ในการทำงานเป็นหลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร

องค์กรต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานในปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงมากมายที่เกิดขึ้นทั้ง สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม

การเมืองและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้บุคลากรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทักษะการเรียนรู้และก้าวทันเอาตัวรอดหากเกิดวิกฤติการณ์ต่างๆ การเกิดโรคระบาดส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหายทางด้านสาธารณสุข การดำรงชีพสภาพสังคมและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการหยุดชะงักของกิจกรรมทางธุรกิจที่เป็นตัวขับเคลื่อนหลักจึงส่งผลอย่างรุนแรงต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชากรและเศรษฐกิจในแต่ละประเทศรวมถึงประเทศไทย การงดการปฏิบัติงานตามสถานที่ต่างๆ การปิดทำการชั่วคราวของสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า บริษัท โรงงาน โรงเรียน และสถานที่อื่นๆ ที่มีบทบาทสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ ที่ให้เกิดปัญหาในการสร้างความเดือดร้อนต่อประชาชนที่เป็นบุคลากรทั้งในแง่ของสภาพการเงินและความเป็นอยู่ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนการระบาดทางรัฐบาลจึงออกนโยบายเพื่อเป็นมาตรการการควบคุมโรคได้แก่ การลดการเดินทาง การเข้าออกพื้นที่ การปิดการใช้งานสนามบินทั้งเที่ยวบินภายในและภายนอกประเทศ การใช้มาตรการ Social distancing การปิดสถานที่หรือสถานประกอบการค้าต่าง ๆ รวมถึงการจำกัดกิจกรรมทางเศรษฐกิจบางอย่าง เป็นต้นส่งผลให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยเกิดการตื่นตัวและเป็นห่วงด้านความปลอดภัยของพนักงานในองค์กรเป็นหลัก แต่ละองค์กรจึงออกนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เป็นการชั่วคราวโดยการนำอุปกรณ์เครื่องมือหรือสิ่งของต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานนำไปปฏิบัติงานที่บ้านโดยมีการสลับกันเข้ามาทำงานที่สำนักงาน ซึ่งมีจุดประสงค์หลักเพื่อลดอัตราการแพร่ระบาดของโรค โดยงดหรือละเว้นกิจกรรมการติดต่อสื่อสารหรือ Social distancing และปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งการมีนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านนี้ทำให้เกิดการปรับตัวและความยืดหยุ่น (Adaptability and Flexibility)

2) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ องค์กรต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อให้มีส่วนช่วยในการทำงานมากยิ่งขึ้น แล้วฝึกอบรมให้บุคลากรเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานแบบ WFH และเลือกใช้วิธีการประชุมงานผ่านวิดีโอทางไกล (VDO Conference) หรือผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อให้งานขับเคลื่อนต่อไปได้ตามปกติเพื่อการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)

3) ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร/เชิงภาคปฏิบัติ องค์กรต้องพัฒนาแบบ New Normal โดยองค์กรต้องดูแลและปกป้องพนักงาน (Workforce Protection) สิ่งที่จะช่วยลดความกังวลและให้ความรู้สึกมั่นคงต่อพนักงานก็คือ การออกนโยบายประกาศสถานการณ์ขององค์กรรวมถึงมาตรการรับมือกับสถานการณ์พร้อมกับการให้ความช่วยเหลือที่จะให้ต่อพนักงานนอกจากนี้การสื่อสารจากฝั่งองค์กรอย่างเดียวยังคงไม่พอต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสถานการณ์นี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม ซึ่งการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในสภาวะวิกฤตถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างหนึ่ง สิ่งที่จะคอยควบคุมทุกอย่างให้เป็นไปในแบบแผนเดียวกันก็คือการแบ่งงานและกำหนดอำนาจในการตัดสินใจให้ชัดเจน แบ่งให้ชัดเจนใครตัดสินใจโดยทางที่ดีที่สุดควรมีคนตัดสินใจเพียงคนเดียวในเรื่องนั้น ๆ และมีแนวทางการดำเนินการในการรับมือแต่ละช่วงเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถทำงานและแก้ไขปัญหาได้

อย่างไม่ติดขัด มีการจัดประชุมหัวหน้าทีมเพื่อติดตามและแชร์แนวทางแก้ไขปัญหา โดยคำนึงที่ผลลัพธ์เป็นหลักให้ทุกคนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้การประชุมเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงรวมไปถึงบทบาทผู้นำต่อการพัฒนาองค์การแบบ New Normal กล่าวคือ ผู้นำควรกำหนดขึ้นตอนช่วงเวลา และการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะรับมือกับสถานการณ์โดยเร็วที่สุดโดยขึ้นตอนเหล่านี้จำเป็นต้องรับมือไปพร้อม ๆ กันทั้งภาครัฐและเอกชนอันหมายรวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้นำต้องเปิดกว้าง และปฏิบัติตามแผนรับมือแบบยืดหยุ่น และต้องพร้อมปรับเปลี่ยนแผนที่ที่สถานการณ์พลิกผัน รวมไปถึงควรพร้อมเริ่มต้นใหม่สำหรับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งในการแข่งขันทางธุรกิจอยู่เสมอ ทั้งนี้ มีสิ่งหนึ่งที่ผู้นำต้องเข้าใจก็คือกระบวนการฟื้นฟูองค์กร ผู้นำต้องเริ่มคิดว่าจะเริ่มดำเนินการอย่างไร ทิศทางเป็นแบบไหนและจะทำให้องค์การกลับมาแข็งแกร่งได้อีกครั้งอย่างไร หลังจากที่ธุรกิจต้องระงับหลาย ๆ กิจกรรมไปชั่วคราวในช่วงที่มีการระบอบอย่างหนัก ผู้นำต้องเริ่มประเมินระบบธุรกิจของตนเองและวางแผนสำหรับการฟื้นฟูธุรกิจให้เหมือนเดิม หรือดีขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งต้องเรียนรู้จุดอ่อนขององค์กรในช่วงที่เผชิญปัญหา และนำมาประเมินเพื่อเป็นแนวทางสำหรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต

บรรณานุกรม

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ป., 2550.
- ชาลินี ฐิติโชติพนิชย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนกนันท์ โตชูวงศ์. (2563). การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ของพนักงานบริษัทเอกชนในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้น http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1607918110.pdf
- ดวงพร บุญเม้ง และพิพัฒน์ ไทอารี. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work from Home ของบุคลากรในภาครัฐ. สืบค้น <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/year9-3/9-2.pdf>
- ไพรัช ชัยพงษ์. (2539). การวิจัยและพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ. ในเอกสารการสัมมนา IT ทางรอด ของธุรกิจไทย, (หน้า 55-60). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเทือง ภูมิภักทราคม. (2535). การปรับพฤติกรรม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล. (2544). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สืบค้น www.naraed1.org/ict/articles.php?lng=th&pg=50.
- มนัสนันท์ ศรีนาการ และพิชิต พิทักษ์ เทพสมบัติ (2558) การทำงานทางไกลและที่บ้าน สืบค้น <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JEM/article/view/29085>
- ลิขิต กาญจนารักษ์. (2525). พื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2528). การจัดการพฤติกรรมมนุษย์. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2524). การปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริสุข รักถิ่น และลักขณา นุชอุดม. (2564). ทักษะคติและความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) ประเทศไทยต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Taylor, Graham. 1988. Making Sense of Information Technology. The Electronic Avenue Coursebook. อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยรัฐพานิช. 2536. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมิตร สุวรรณ. (2556). แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพของคณะวิชาเพื่อตอบสนองพันธกิจความเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ:สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Kaputa, D. M. (1994). "How Have the Applications of Computers Affected the Administration of Higher Education." Dissertation Abstract International. 55,(06):1436–A;December.

Shelly, G., Cashman, T. & Vermaat, M. 2002. Discovering computers 2003 : Concepts for a digital world. Boston, MA : Course Technology.

Taylor, Graham. 1988. Making Sense of Information Technology. The Electronic Avenue Coursebook. อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยรัฐพานิช. 2536. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., &Wetherbe, J. 2006. Information technology for Management:transforming organizations in the digital economy 5thed.Hoboben, NJ : John Wiley & Sons (Asia).อ้างอิงในนายชงไชย สุรินทร์วรังกูร. 2555. การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา