

จิตวิทยาคอมพิวเตอร์และการทำงานในโลกยุคหลังการแพร่ระบาด
ไวรัสโควิด-19: สุขภาพจิต ปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนโคติ
และการทำงานเป็นทีมออนไลน์

Cyberpsychology and Work in the Post-COVID-19 World:
Mental Health, Generative AI, and Online Team Work

กฤตติพัฒน์ ชื่นพิทยาวัณ

Krittapat Chuenphitthayavut

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University, Thailand

E-mail: krittapat@hotmail.com

Received June 20, 2023; Revised September 3, 2023; Accepted September 20, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์และการทำงานที่เกิดขึ้นในยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 และนำไปสู่การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป จากการศึกษาแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรม พบว่า จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการ และผลกระทบจากเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมและสภาพจิตใจ และหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านไประบบการใช้ชีวิต การเรียนรู้ และพฤติกรรมของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงมาอิงกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ สุขภาพจิตในการทำงานออนไลน์ ความก้าวหน้าของปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนโคติและการทำงานที่เกี่ยวข้อง และการสื่อสารและกระบวนการทำงานเป็นทีมออนไลน์ ดังนั้น บทความนี้จึงสรุปผลทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นภาพของการทำงานยุคใหม่ที่ต้องอยู่ร่วมกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การให้แนวทางการทำงาน การจัดการและการสื่อสารออนไลน์ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กร และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร ส่วนแนวทางการวิจัยในอนาคตควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่โดยประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ที่ซับซ้อนและมีข้อมูลมากมายในโลกดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: จิตวิทยาคอมพิวเตอร์; จิตวิทยาการทำงาน; ยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19; สุขภาพจิตในการทำงานออนไลน์; ปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดโมเดล

Abstract

The purpose of this article was to present concepts regarding cyberpsychology and work that emerged in the post-COVID-19 era and to contribute to further related research. From conceptual studies and literature reviews, it was found that cyberpsychology studies the use of technology in interactions with others, the development of technology to suit needs, and the impact of technology on behaviors and mental states. After the spread of the COVID-19 virus, the lifestyles, learnings, and behaviors of people in society have changed to rely more on technology, resulting in interesting issues related to work: mental health at work online, the advancement of generative artificial intelligence and related works, and online communication and teamwork processes. Thus, this article summarized the psychological effects that occur in order to illustrate the new era of work that involves computers and technology, work guidance, management, and online communication to promote employee well-being in the organization and the success of performance according to the goals of the organization. Future research approaches should focus on analyzing big data by applying the concepts of cyberpsychology to better explain complex and data-rich human behavior in the digital world.

Keywords: Cyberpsychology; Work Psychology; Post-COVID-19 Era; Mental Health at Work
Online; Generative AI

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิต และการทำงานอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในช่วงชีวิตของมนุษย์ยุคหลังปี ค.ศ.2000 จากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้จุดประกายการใช้เทคโนโลยีในหลากหลายสาขา ทำให้การศึกษาเพื่อเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างมนุษย์ เครื่องจักรคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ (Cyberpsychology) ซึ่งเป็นจิตวิทยาสาขาหนึ่งที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วกว่าที่คาดการณ์กันไว้เพราะในช่วงปิดเมืองหรือล็อกดาวน์ คนต้องลดการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า และต้องปรับการติดต่อสื่อสารเป็นแบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อกลไกทางจิตวิทยาในด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำของมนุษย์จากการใช้ชีวิตร่วมกับเทคโนโลยีต่างๆ มากขึ้นกว่าในอดีต (Feijt et al., 2020)

หลังการแพร่ระบาดใหญ่ที่ผ่านมา รูปแบบการใช้ชีวิต การเรียนรู้และพฤติกรรมของคนในสังคมจึงเปลี่ยนแปลงมาอิงกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น และผลกระทบทางจิตวิทยาของการใช้เทคโนโลยีมีความสำคัญมากกว่าที่เคยเป็นมา เนื่องจากการศึกษาและเรียนรู้ออนไลน์ที่ดำเนินการผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ผู้สอนและผู้เรียนเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้ในห้องเรียนปกติมาเป็นการเรียนรู้แบบห้องเรียนออนไลน์ ต้องปรับกับการจัดการเทคโนโลยี เกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิต (Nuryana et al., 2023; Ratten, 2023) ผู้สอนและผู้เรียนสามารถสื่อสารปฏิสัมพันธ์ได้ผ่านโปรแกรมการประชุมออนไลน์ และการสื่อสารเสมือนจริง แต่ก็ยังต้องการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบที่เชื่อมต่อได้ดีขึ้น (Matli & Phurutsi, 2023) การทำงานที่ต้องอยู่เพียงภายในสำนักงานสามารถเปลี่ยนมาทำงานแบบระยะไกลจากที่พักอาศัย ทำให้นักวิจัยและนักจิตวิทยาสนใจว่าผู้คนในยุคใหม่นี้รับรู้ รู้คิด ปฏิสัมพันธ์ และได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอย่างไร (Bocanegra et al., 2023; Khan et al., 2023)

ผลกระทบทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ยังมีอิทธิพลอย่างมากต่อการออกแบบ และใช้เทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มนุษย์อาจพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลางซึ่งช่วยปรับปรุงความเป็นอยู่และประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเห็นได้ชัดเจนจากการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การซื้อสินค้าหรือสั่งอาหารออนไลน์ที่แต่เดิมต้องสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ มีหลายขั้นตอนกว่าจะได้รับสินค้ามาบริโภค แต่ปัจจุบันสามารถดำเนินการผ่านแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ พร้อมรายการส่งเสริมการขายจูงใจให้รีบชำระเงิน ตั้งแต่ส่วนลดพิเศษ และการส่งสินค้าโดยไม่มีค่าส่ง ถือเป็นการนำแนวคิดทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์มาช่วยสนับสนุนการซื้อขายออนไลน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการจับจ่าย ช่องทางออนไลน์เติบโตมากขึ้นในช่วงแพร่ระบาด และหลังการแพร่ระบาดของไวรัส (Chmielarz et al., 2022; Guo et al., 2022; Wang et al., 2023) ช่วยมนุษย์สามารถเผชิญกับความหวาดวิตกในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสรวมถึงการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะการทำงานจากระยะไกลสำนักงานในช่วงต่อมาอีกด้วย (Asgari et al., 2023; Shahzad et al., 2022) จิตวิทยาคอมพิวเตอร์จึงเป็นสาขาสหวิทยาการที่นำองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์การรู้คิด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ และจิตวิทยามาผสมผสานเพื่อจัดการกับโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ (Norman, 2017) และเป็นอีกศาสตร์ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจอธิบาย การดำเนินชีวิต การปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ในโลกยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ทั้งในด้านระดับบุคคล และสังคม

ในระดับบุคคล จิตวิทยาคอมพิวเตอร์จะช่วยอธิบายการตรวจสอบว่าเทคโนโลยีส่งผลต่อความคิด อารมณ์ บุคลิกภาพ และความเป็นอยู่ของมนุษย์อย่างไร โดยเป้าหมายของการศึกษาและวิจัยคือการหาแนวทางจัดการหรือแก้ปัญหาที่ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ในระดับบุคคลนี้ยังมีผลเชื่อมโยงไปสู่ระดับสังคมและชุมชนจากอิทธิพลของแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ด้วย กล่าวคือ ปัจจุบันนักวิจัยกำลังพิจารณาว่าเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้ทางสังคม และพฤติกรรมทางสังคมอย่างไร เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเปลี่ยนรูปแบบใช้ชีวิตออนไลน์หรือ

กลายเป็นโลกเสมือนจริงมากขึ้น (Attrill, 2015; Okunev, 2022) การวิจัยทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ยังสนใจศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนตัว ความรุนแรงทางออนไลน์อีกด้วย

บทความนี้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์และการทำงานที่เกิดขึ้นในยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นโจทย์การศึกษาริวิจัยเกี่ยวข้องต่อไป โดยเริ่มจากการอธิบายเกี่ยวกับแนวคิดทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นศาสตร์ที่ใหม่ในสังคมไทย เพื่อให้เข้าใจขอบเขตการศึกษาไปในทางเดียวกันก่อน แล้วจึงนำเสนอหัวข้ออื่นที่เกี่ยวกับการทำงานยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 เพื่อให้เห็นภาพของการทำงานยุคใหม่ที่ต้องอยู่ร่วมกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี โดยคำนึงด้านจิตใจให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ และอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคตต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์

จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการโต้ตอบของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ดิจิทัลอื่นๆ รวมถึงผลทางจิตวิทยาที่ผู้ใช้มีต่อผู้ใช้ด้วยกันเอง งานวิจัยหลายเรื่องศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมหรือสื่อสังคมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม สาขาวิชานี้ยังสนใจศึกษาเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ตัวอย่างเช่น เกมดิจิทัลออนไลน์และออฟไลน์ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) ความจริงเสมือน (Virtual reality) และความจริงเสริม (Augmented reality) อีกด้วย (Kirwan, 2016) และจิตวิทยาสาขานี้ยังให้ความสำคัญถึงการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล สังคม และเทคโนโลยีดิจิทัล ว่ามีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร โดยอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยาเพื่ออธิบายว่าบุคคลมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน และส่งผลต่อบุคคลอื่นๆ การดำเนินชีวิต พฤติกรรมออฟไลน์ หรือในชีวิตจริงเมื่อไม่ได้อยู่ในโลกอินเทอร์เน็ตด้วย (Whitty & Young, 2016)

จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ยังถือเป็นสาขาหนึ่งของจิตวิทยาที่ศึกษาว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการปรับตัวที่ยากลำบากกว่าปกติ ผู้ใช้งานเทคโนโลยีอาจเกิดความกังวล หรือผลิตเพลินการใช้งานอย่างมากจนส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ผลการวิจัยจึงมุ่งเน้นให้เห็นถึงผลกระทบทางจิตวิทยาและพฤติกรรมหลายประการที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Harley et al., 2018) และในภาพกว้างจิตวิทยาคอมพิวเตอร์มีขอบเขตคำถามที่ต้องการศึกษาครอบคลุม 3 ประเด็นหลัก คือ (Kirwan, 2016)

1) จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ประเมินว่าคนเรามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยใช้เทคโนโลยีอย่างไร โดยเห็นได้ชัดเจนตั้งแต่คนในสังคมใช้งานเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์อย่างแพร่หลาย ทำให้เกิดประเด็นความสนใจในเรื่องนี้อย่างมาก

2) จิตวิทยาคอมพิวเตอร์พิจารณาว่าคนเราสามารถพัฒนาเทคโนโลยีอย่างไรให้เหมาะสมกับความต้องการและความปรารถนามากที่สุด คุณลักษณะบางอย่างของจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ประเภทนี้มัก

เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ แต่ในทางจิตวิทยาจะเน้นผลที่เกิดขึ้นกับทางจิตใจและพฤติกรรมมากกว่า กลไกของเครื่องจักรและคอมพิวเตอร์

3) จิตวิทยาคอมพิวเตอร์สนใจตรวจสอบว่าพฤติกรรมและสภาพจิตใจของคนเราได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอย่างไร

จากขอบเขตการศึกษาข้างต้นนำมาสู่ประเด็นหลักที่จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสนใจศึกษา (Ancis, 2020) ได้แก่ พฤติกรรมออนไลน์และบุคลิกภาพ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เกมและการเล่นเกม จิตวิทยาทางไกล ความจริงเสมือน (VR) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าจิตวิทยาคอมพิวเตอร์เป็นศาสตร์ที่ไม่ได้ศึกษาจิตใจและพฤติกรรมมนุษย์เฉพาะโลกอินเทอร์เน็ต แต่มีขอบเขตที่ครอบคลุมไปถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ที่เข้ามามีบทบาท และผลทางจิตใจด้วย การนิยาม Cyberpsychology เป็นภาษาไทยว่า จิตวิทยาไซเบอร์ ที่เห็นภาพการศึกษาวิจัยเน้นหนักให้เข้าใจไปทางด้านออนไลน์อย่างเดียว อาจจะไม่ครอบคลุมลักษณะและขอบเขตของจิตวิทยาสาขานี้อย่างแท้จริง

ผู้เขียนจึงนิยาม Cyberpsychology ในชื่อภาษาไทยว่า จิตวิทยาคอมพิวเตอร์เพื่ออธิบายความหมายได้ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น และเจาะลึกเฉพาะด้านจิตวิทยาคอมพิวเตอร์และการทำงานในยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในประเด็นที่เกี่ยวกับสุขภาพจิตในการทำงาน ปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดโมเดล (Generative AI) และ การสื่อสาร และกระบวนการทำงานเป็นทีมออนไลน์ เพื่อเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นหลักในการขับเคลื่อนและการวิจัยในสาขาที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

จิตวิทยาคอมพิวเตอร์และสุขภาพจิตในการทำงาน

ในช่วงหลังปี ค.ศ. 2000 หรือหลังปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา เมื่อผ่านวิกฤต Y2K ที่อาจส่งผลให้คอมพิวเตอร์ทั่วโลกทำงานผิดพลาด พนักงานตามสำนักงานส่วนใหญ่ต้องนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ พิมพ์เอกสาร ส่งอีเมล และค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในการทำงาน การทำงานต้องอาศัยเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นกว่าในอดีต การใช้คอมพิวเตอร์ในระยะเวลาอันยาวนานส่งผลต่อสุขภาพกาย เกิดออฟฟิศซินโดรม ปวด คอ บ่า ไหล่ กล้ามเนื้อมือและแขนอักเสบ เมื่อยล้า เครียด ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีอย่างมากแล้ว เมื่อเข้าสู่ยุคหลังจากการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีสภาพอากาศเป็นพิษทั่วเมือง สภาพแวดล้อมหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป ยิ่งส่งผลกระทบอย่างมากต่อสังคมในด้านต่างๆ ตั้งแต่เศรษฐกิจ การศึกษา การสื่อสาร รวมถึงสุขภาพจิตในที่ทำงาน เนื่องจากองค์การต่าง ๆ เปลี่ยนไปทำงานทางระยะไกลในช่วงที่มีโรคระบาดทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อสุขภาพจิตในที่ทำงาน กล่าวคือ การทำงานจากระยะไกลให้ความยืดหยุ่นและลดความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ในทางกลับกัน ขอบเขตที่ไม่ชัดเจนระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ความโดด

เดียวทางสังคม และการพึ่งพาเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นมีส่วนทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย ความเหงา และความวิตกกังวล (Zarco-Alpuente et al., 2022)

นอกจากนี้พนักงานต้องเผชิญกับความท้าทายมากมาย ตั้งแต่การใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงานแล้ว แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถืออื่นๆ สื่อสังคมออนไลน์ที่เข้ามามีผลต่อการดำเนินชีวิตมากขึ้น การใช้เวลาหน้าจอโทรศัพท์มือถือและการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากเกินไป ส่งผลต่อปัญหาทางสุขภาพจิต อัตราความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และความเหงาที่เพิ่มขึ้น (Blackwell et al., 2017) การตระหนักและจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเหล่านี้มีความสำคัญต่อการปกป้องสุขภาพจิตของมนุษย์ในยุคดิจิทัล

องค์การจึงควรพิจารณาใช้นโยบายที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ดีต่อสุขภาพจิต เปิดโอกาสให้หยุดพักสัก 15 นาทีในช่วงบ่ายที่เหนื่อยล้าจากการทำงานตั้งแต่ช่วงเช้า การจัดโปรแกรมหรือความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีในที่ทำงานภายหลังยุคการแพร่ระบาดใหญ่ ได้แก่ โปรแกรมการฝึกสติและควบคุมอารมณ์ การฝึกความยืดหยุ่นทางจิตใจ และโปรแกรมช่วยเหลือรับมือกับความเครียด ซึ่งสามารถทำได้ผ่านทางการอบรมออนไลน์ หรือ เว็บไซต์ที่เรียนรู้ได้ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ส่วนผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบเกื้อกูล และส่งเสริมการสื่อสารทางบวก (Küchler et al., 2023)

ทั้งนี้เนื่องจากผู้คนพึ่งพาเทคโนโลยีอย่างมากในการทำงาน การศึกษา และการเชื่อมต่อทางสังคม เมื่อเข้าสู่ยุคหลังการแพร่ระบาด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการดีท็อกซ์ทางดิจิทัล หรือ การล้างพิษทางดิจิทัล เพื่อปรับสมดุลการใช้เวลาในการอยู่หน้าจอ ป้องกันปัญหาพฤติกรรมบางอย่างที่อาจส่งผลต่อโรคอ้วน โรคหัวใจและหลอดเลือด และปัญหาระบบกล้ามเนื้อและกระดูก ป้องกันปัญหาสุขภาพจิตและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีโดยรวม (Schmuck, 2020) ช่วยให้สมองได้รับการพักผ่อนและฟื้นฟู ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานของการรู้คิดและอารมณ์ การพักสายตา และจิตใจที่หมกหมุ่นไปกับข่าวสารต่างๆ ที่ขับเคลื่อนในสังคมอย่างรวดเร็ว เปลี่ยนมาทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการเจริญสติ การผ่อนคลาย ออกกำลังกายและลดความเครียดทดแทน ลูกเดินไปพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีมากกว่าจะส่งข้อความผ่านโปรแกรมสนทนาออนไลน์

นอกจากนั้นในช่วงที่มีการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 อย่างรุนแรง ส่งผลให้ญาติ คนใกล้ชิด และเพื่อนพนักงานต้องเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย บางบริษัทต้องปิดกิจการ หรือลดจำนวนพนักงาน เลิกจ้างพนักงาน เพราะไม่สามารถประกอบธุรกิจได้ดังเดิม ยุคหลังการแพร่ระบาดจึงเป็นโอกาสอันดีสำหรับการเสริมสร้างความงอกงามภายหลังเผชิญเหตุการณ์สะเทือนใจ (Posttraumatic growth; PTG) การจัดการกับพลังใจ อึด ฮึด ลู้ หรือความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ซึ่งหมายถึง กระบวนการและผลสำเร็จของการปรับตัวให้เข้ากับประสบการณ์ชีวิตที่ยากหรือท้าทาย ทางจิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม และการปรับตัวต่อความต้องการภายนอกและภายในตนเอง (VandenBos, 2015) เพื่อให้

ความรู้สึกสูญเสียและผลัดพรากจากกัน ไม่ทำลายความเป็นอยู่ที่ดีในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งจิตวิทยาคอมพิวเตอร์มีแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนด้านสุขภาพจิต และกลยุทธ์ในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีในที่ทำงาน การสนับสนุนทางสังคมออนไลน์ เพื่อประยุกต์ในการส่งเสริมความยืดหยุ่นทางจิตใจ รวมถึงความมั่งคั่งภายหลังเผชิญเหตุการณ์สะเทือนใจ การบำบัดทางความคิด และพฤติกรรมที่ส่งผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เป็นการบำบัดทางไกล ผ่านโปรแกรมและสื่อทางดิจิทัล มีเครือข่ายเสมือนจริง หรือชุมชนออนไลน์ให้สมาชิกในสังคมมีพื้นที่พูดคุยแลกเปลี่ยนช่วยเหลือกัน ซึ่งจากการวิจัยแสดงให้เห็นถึงผลดีในการจัดการกับความท้าทายด้านสุขภาพจิต และส่งผลนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีในระยะยาว (Basavarajappa & Chand, 2017)

โดยสรุป หลังการแพร่ระบาดใหญ่ของไวรัสโควิด-19 สุขภาพจิตในที่ทำงานเป็นสิ่งที่ยังคงมีความสำคัญอย่างมาก การจัดการกับผลกระทบทางจิตวิทยาของการทำงานจากระยะไกลและการใช้ประโยชน์จากหลักการของจิตวิทยาคอมพิวเตอร์สามารถนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การดีท็อกซ์ทางดิจิทัล หรือ การล้างพิษทางดิจิทัล ปรับสมดุลการใช้เวลาในการอยู่หน้าจอเพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการจัดโปรแกรมช่วยเสริมสร้างความมั่งคั่งภายหลังเผชิญเหตุการณ์สะเทือนใจ การจัดการกับพลังใจ อึด ฮึด สู้ หรือความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ที่พนักงานได้รับผลกระทบจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หรือต้องเปลี่ยนงานใหม่ เพื่อช่วยให้พนักงานจัดการกับความท้าทายของปัจจัยภายใน ภายนอก และสภาพแวดล้อมการทำงานหลังการแพร่ระบาดไปได้อย่างดี

จิตวิทยาคอมพิวเตอร์และปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนโคติ (Generative AI)

ตั้งแต่การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ที่เป็นศาสตร์ศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางจิตใจมนุษย์และเทคโนโลยี อย่างไม่เคยมีมาก่อน เพื่อจัดการกับความท้าทายที่ต้องเผชิญกับโรคภัยไข้เจ็บ และสภาพจิตใจที่วิตกกังวลของมนุษย์โลกทั่วไป เกิดเป็นทางเลือกทางออกในการบำบัดรักษาทางสุขภาพจิตผ่านแชทบอทและการบำบัดเสมือนจริงในรูปแบบต่างๆ เพราะบุคลากรทางการแพทย์ต้องใช้เวลากับการรักษาผู้ติดเชื้อและเจ็บป่วยจากเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่วนการทำงานและบริการต่างๆ ในสังคมถูกปรับใช้จากคนจริง เป็นหุ่นยนต์ปัญญาประดิษฐ์ที่มีชีวิตจิตใจ มีบุคลิกภาพที่สดใส ร่าเริง สุขภาพเช่นมนุษย์ เพื่อช่วยเหลือในการรับคำสั่ง และตอบโต้กับลูกค้าแทนพนักงานที่เป็นคนจริงด้วยเช่นกัน (Jecker, 2023) เพราะแต่ละบุคคลต้องเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้แนวคิดในการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์กับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์ถูกเร่งให้พัฒนาตอบสนองความต้องการของมนุษย์เร็วขึ้น โดยเฉพาะการสร้างสรรค์สร้างเทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนโคติ (Generative AI) ที่ช่วยมนุษย์ทำงานได้อย่างหลากหลาย ช่วยเพิ่มระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ปัญญาประดิษฐ์จะสมมาให้พนักงานรุ่นใหม่ ช่วยจัดการกับความรู้สึก

ของลูกค้า และการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น เพราะทำงานได้อย่างมีความสุข (Brynjolfsson et al, 2023)

หลังจากการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนต์มีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในสังคมอย่างต่อเนื่อง เพราะคนทั่วไปสามารถเข้าถึงระบบปัญญาประดิษฐ์โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แต่สื่อสารกับระบบปัญญาประดิษฐ์ในรูปแบบของภาพกราฟิกและข้อความภาษามนุษย์ทั่วไปอย่างเป็นธรรมชาติได้มากขึ้น ที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความนิยมใช้งาน ChatGPT ที่สามารถสื่อสารตอบโต้ หาข้อมูล ช่วยเหลือการเขียน การศึกษาวิจัย (Lim et al., 2023; Walkowiak, 2023) การทำงานด้านต่างๆ จนถึงการวางแผนทางธุรกิจ ลดข้อจำกัดในการเรียนรู้หรือทำงานที่เคยมีมาของมนุษย์ไปได้มาก ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของมนุษย์โดยการเสริมจุดแข็ง และลดข้อจำกัด สามารถเอาชนะอุปสรรคและมีส่วนร่วมกับมนุษย์อย่างไม่เคยมีมาก่อน เปิดโอกาสให้มนุษย์ใช้ศักยภาพที่ยังไม่ได้ใช้และสร้างสภาพแวดล้อมที่ตอบสนองความต้องการอย่างสร้างสรรค์ได้มากขึ้น จึงมีประโยชน์หลากหลายในการดำเนินธุรกิจ และการทำงาน (Davenport & Mittal, 2022)

ปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนต์ในรูปแบบอื่นๆ ก็พัฒนาอย่างก้าวหน้า และโดดเด่น โดยเฉพาะรูปแบบ Text to Image ช่วยผลิตงานสร้างสรรค์ร่วมกันระหว่างมนุษย์และเครื่องจักร เกิดเป็นภาพถ่ายหรือภาพวาดที่สวยงามตามจินตนาการ จากการพิมพ์ข้อความเพื่อแนะนำให้ระบบปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนต์ช่วยสร้างภาพจากข้อความ จึงปลดปล่อยศักยภาพในการทำงานของมนุษย์อย่างสร้างสรรค์ สร้างความพึงพอใจทั้งแก่ผู้ใช้ และผู้เสพงานศิลปะจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนต์ โดยหลังจากการแพร่ระบาด เว็บไซต์ Midjourney เว็บไซต์ที่ช่วยสร้างสรรค์งานภาพปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนต์มีสถิติการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ Midjourney มีสมาชิกที่ลงทะเบียนแล้วประมาณ 14.5 ล้านคน โดยสมาชิกประมาณ 1.1 ล้านคน (7.5%) ออนไลน์และใช้งานอยู่ตลอดเวลา ส่วนสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ Midjourney ต่อ ล้านครั้ง ในเดือนมกราคม 2566 มีจำนวน 29.1 เพิ่มขึ้นเกือบสองเท่า ในเดือนเมษายน 2566 เป็น 42.7 สมาชิกผู้ใช้ Midjourney กวาร์ร้อยละ 25 รายงานว่าตนเองมีสุขภาพจิตดีขึ้นจากการใช้แพลตฟอร์ม โดยส่วนใหญ่ประมาณ 83% ยังรายงานว่าใช้ Midjourney ถือเป็นศิลปะบำบัดรูปแบบหนึ่ง (Wilson, 2023)

นอกจากนี้ปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนต์ยังสามารถเข้ามาช่วยทำงานการประพันธ์ดนตรี และการเขียนวรรณกรรม มีแนวคิดใหม่ๆ และมีสุนทรียภาพ จากการเรียนรู้แบบเสริมแรงของเครื่องจักร การประมวลผลภาษาธรรมชาติ สร้างความสุขใจ เร่งให้เกิดการผลิตผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ศิลปินมีเพื่อนคู่คิดในการผลิตผลงาน ให้แนวทางการวางแผนเนื้อเรื่องวรรณกรรมต่างๆ ลดความเครียดที่ต้องบีบคั้นการใช้สมาธิเพ่งไปกับการผลิตผลงานที่แปลกใหม่และโดนใจผู้เสพงานวรรณศิลป์ บุคคลทั่วไปมีโอกาสแสดงออก การทดลองทางศิลปะ และส่งเสริมการเติบโตส่วนบุคคลทางกาย สังคม และจิตใจ เพราะความสามารถในการสร้างงานร่วมกับระบบ

ปัญญาประดิษฐ์มีศักยภาพในการเพิ่มความมั่นใจในตนเอง เพิ่มความเป็นอยู่ที่ดี และส่งเสริมความรู้สึกเป็นผู้เชี่ยวชาญและประสบความสำเร็จ การมีส่วนร่วมทางสังคมเชิงสร้างสรรค์รูปแบบใหม่ เกิดการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผลงานศิลปะที่เข้าถึงคนในสังคมในหลายระดับ ไม่จำกัดเฉพาะอาชีพศิลปินอย่างเดียว

ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดเจนว่าแนวโน้มการใช้งานปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดโมเดลมีโอกาสพัฒนาไปได้อีกไกล และส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง ตั้งแต่การสร้างภาพ บทเพลง งานเขียนวรรณกรรม จนถึงศิลปะวีดิโอนำเสนอข่าวสาร และโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ ช่วยคิดลักษณะบุคลิกภาพของตัวละคร หรือการตูนในภาพยนตร์หรือเกมดิจิทัล ที่ถือเป็นการผสมผสานกับจิตวิทยา คอมพิวเตอร์ให้เกิดความรู้สึกนึกขึ้นตามเอกลักษณ์ของผู้สร้างสรรค์ได้อีกด้วย การทำงานต่างๆ ของมนุษย์จึงเป็นเรื่องง่าย และรวดเร็วขึ้น แต่อย่างไรก็ตามนักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพยังกังวลเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรมและข้อกฎหมายที่ต้องพึงระวังไม่ให้ผลงานของศิลปินดิจิทัลหน้าใหม่ ไปละเมิดผลงานของศิลปินผู้สร้างสรรค์ที่มีมาก่อนหน้านั้น เพราะระบบปัญญาประดิษฐ์อาจจะไปนำภาพวาดหรือภาพถ่ายที่มีผู้สร้างสรรค์มาก่อนหน้านั้นเพื่อรวบรวมมาเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้เชิงลึกวิเคราะห์โครงข่ายประสาทเทียม และปรับเปลี่ยนให้ออกเป็นภาพวาดหรือภาพถ่าย งานเขียนใหม่ ผู้สร้างสรรค์ผลงานจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์นี้ จึงต้องคำนึงถึงการใช้งานอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ไปละเมิดคัดลอกสำเนางานผู้อื่นทั้งหมดโดยปราศจากความคิดและเอกลักษณ์ของตนเองมาเป็นงานใหม่ ส่วนหน่วยงานภาครัฐบาล นักวิจัย และผู้นำอุตสาหกรรมต้องร่วมมือกันสร้างกรอบจริยธรรมและกลไกการกำกับดูแลที่แข็งแกร่งเพื่อเป็นแนวทางป้องกันการละเมิด ความเป็นเจ้าของ ความถูกต้องของเนื้อหาที่สร้างขึ้น และลดค่าความสำคัญผลงานของศิลปินแบบดั้งเดิม ในส่วนของบริษัท ผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเข้าใจเทคโนโลยีด้านนี้เพื่อดูแล บริหารงานด้านบุคคล และการทำงาน ของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม (Budhwar et al., 2023; Deloitte AI Institute, 2023)

สรุปในส่วนนี้ จึงเห็นถึงความก้าวหน้าของการผสมรวมการทำงานร่วมกันของจิตวิทยา คอมพิวเตอร์และปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดโมเดล ที่เป็นนวัตกรรมและความเป็นไปได้เชิงสร้างสรรค์ ช่วยมนุษย์ทำงานได้สะดวก รวดเร็ว สร้างแรงบันดาลใจ ปลดข้อจำกัดศักยภาพความคิดสร้างสรรค์สร้างผลงานเสมือนจริง ขับเคลื่อนนวัตกรรม และจัดการกับความท้าทายในการใช้ทรัพยากรด้านเวลา เงินทุน และบุคลากรจำนวนมากในการทำงาน และยังส่งผลทางบวกต่อสุขภาพจิตในการทำงาน ไม่เครียดหรือเหนื่อยล้าเกินไปในการสร้างสรรค์ผลงาน แต่อย่างไรก็ตามผู้ใช้งานต้องคำนึงถึงหลักจริยธรรม ไม่ละเมิดหรือคัดลอกงานสร้างสรรค์มาเป็นผลงานของตนเอง รวมทั้งไม่ควรจำกัดขีดความสามารถ และลดการพัฒนาตนเอง เปลี่ยนไปใช้ปัญญาประดิษฐ์ทำงานแทนให้ฝ่ายเดียว

การสื่อสาร และกระบวนการทำงานเป็นทีมออนไลน์

การแพร่ระบาดของใหญ่ของไวรัสโควิด-19 ได้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมการทำงาน กล่าวคือนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของพื้นที่ทำงานเสมือนจริง พนักงานต้องปรับตัวเข้ากับการทำงานจากระยะไกล อาศัยแพลตฟอร์มดิจิทัลและเครื่องมือในการเชื่อมต่อและทำงานร่วมกันออนไลน์ ทำให้หลายองค์การได้นำโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบปัญญาประดิษฐ์มาช่วยทำงานร่วมกันจากระยะไกลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Smolag, & Ślusarczyk 2021) ต่อมาภายหลังการแพร่ระบาดแล้วหลายองค์การเห็นข้อดีของกระบวนการทำงานเป็นทีมออนไลน์ดังกล่าว เพราะช่วยลดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน พนักงานก็ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดเวลาที่ต้องสูญเสียระหว่างที่อยู่บนท้องถนน ลดระยะทางการเชื่อมต่อถึงกันทางภูมิศาสตร์ มีเวลาพักผ่อนและทำกิจกรรมส่วนตัวกับครอบครัวมากขึ้น รวมถึงช่วยลดการปล่อยมลภาวะทางอากาศจากการจราจร ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ของโลกยุคใหม่ แต่การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นความท้าทายอย่างต่อเนื่องที่องค์กรและพนักงานต้องดิ้นรนเผชิญเพื่อปรับตัวและดำเนินชีวิต โดยเฉพาะการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (DeFilippis et al., 2022) องค์กรต้องเคารพความเป็นส่วนตัวและการพักผ่อนตามช่วงเวลาหลังเลิกงานด้วย พนักงานสามารถออกไปใช้ชีวิตส่วนตัวนอกพื้นที่ออนไลน์ เพื่อจะได้ส่งเสริมบทบาทของการใช้เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร และการทำงานเป็นทีมในยุคปกติใหม่อย่างแท้จริง

สภาพแวดล้อมการทำงานเสมือนจริงยังได้สร้างความท้าทายด้านจิตใจให้กับพนักงานเช่นกัน เพราะขาดการปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากันตามปกติในสำนักงาน ส่งผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยว และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน องค์กรต้องส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การเชิงบวก สามารถสื่อสารแบบเปิดกว้าง นัดหมายพูดคุยแก้ปัญหาาร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ องค์กรสามารถจัดการประชุมที่สำนักงานใหญ่เพื่อให้พนักงานต่างสำนักงานเข้ามาพบปะพูดคุย หรือหากต้องบริหารงบประมาณของสำนักงานสาขา องค์กรอาจจัดประชุมออนไลน์ทุกสัปดาห์ เพื่อให้พนักงานแต่ละหน่วยงาน หรือสาขาได้หมุนเวียนมานำเสนอเกี่ยวกับเรื่องราวในชีวิตอย่างอิสระนอกเหนือจากบริบทการทำงาน แต่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานดังวัฒนธรรมการทำงานของบริษัทญี่ปุ่น และถ้าองค์กรต้องการลดค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมขนาดใหญ่หรือ ต้องเชิญพนักงานที่อยู่ต่างจังหวัดเข้ามาประชุม องค์กรสามารถจัดให้มีการประชุมออนไลน์เสริมจากการประชุมในห้องประชุมขนาดกลาง มีกิจกรรมการสรุปผลการทำงานให้ทีมงานได้ตกลงทำร่วมกัน และสามารถแบ่งงานไปช่วยเหลือสื่อสารทางออนไลน์เป็นการสื่อสารในองค์การแบบผสมผสาน (Nixon, 2022) การส่งเสริมการเข้าถึงในที่ทำงาน และการตระหนักถึงความสำเร็จของบุคคลและทีมงานเสมือนจริงตามลักษณะที่กล่าวมานี้ สามารถนำไปสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเพิ่มประสิทธิภาพของทีม การสร้างความรู้สึกเป็นชุมชนเดียวกัน การรักษาความรู้สึกของการเชื่อมต่อ และความเชื่อมโยงทางสังคม ลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้จะช่วยพนักงานลดความรู้สึกโดดเดี่ยวได้ ช่วยส่งเสริม และรักษาสุขภาพจิตที่ดี ทำให้เกิดความสุขและพึงพอใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานระยะไกลอีกด้วย

ในส่วนของผู้บริหาร หรือผู้นำในองค์กรจะต้องปรับตัวเองให้เข้ากับบริบทสังคมดิจิทัล ตั้งแต่การแพร่ระบาดของความสำคัญของการสื่อสารระดับผู้นำและการเชื่อมโยงกับพนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Ruck & Men, 2021) และยังคงสำคัญต่อเนื่องหลังการแพร่ระบาดใหญ่ พนักงานแต่ละคนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นทีมงานเสมือนผ่านทางออนไลน์ได้ มีความรอบรู้ด้านดิจิทัล กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารจึงควรเปิดเวทีออนไลน์ให้สมาชิกองค์กรได้อภิปรายเพื่อการพัฒนาองค์กรและการทำงาน ผู้นำต้องอำนวยความสะดวกให้ทีมงานเกิดความสามัคคี และสนับสนุนเพื่อเอาชนะความท้าทายใหม่ในเชิงการบริหารงาน และการทำธุรกิจการค้าแบบดิจิทัล สร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับสนับสนุนทีมงานเสมือนไปพร้อมกับทีมงานเดิมที่อยู่ในสำนักงาน การมอบหมายงาน การเสริมอำนาจให้กับสมาชิกในทีม การรักษาความไว้วางใจ และการส่งเสริมความรู้สึกในจุดมุ่งหมายเดียวกัน จะเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่นและมีประโยชน์ต่อองค์กร

นอกจากนี้ผู้บริหารต้องคำนึงถึงการสื่อสารสองทาง การส่งสาร แจ้งข้อมูลโดยตรงเพียงทางออนไลน์ไปพนักงานวงกว้าง ผู้บริหารอาจจะไม่เข้าใจความต้องการที่แท้จริง หรือความท้าทายที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องเผชิญฝ่ายเดียว ช่องทางการรับข้อมูลป้อนกลับทางออนไลน์หรือ ทีมงานที่จะช่วยดูแลรับข้อร้องเรียนแบบเดิมต้องสามารถจัดการกับความขัดแย้ง และวิกฤตการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะข้อมูลข่าวสารในองค์กร และลักษณะพนักงานรุ่นใหม่ที่รับรู้ถึงสิทธิเสรีภาพ หลังการแพร่ระบาดสามารถเผยแพร่ไปสู่สังคมภายนอกผ่านสื่อสังคม และเครือข่ายออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการลดความวิตกกังวลทางออนไลน์ของพนักงานจะช่วยลดความขัดแย้งทางออนไลน์ในองค์กร การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในองค์กร การเปิดโอกาสให้มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ยังส่งผลให้สภาพจิตใจและความเป็นอยู่ของพนักงานและทีมงานดีขึ้น อันนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอีกด้วย (Rahmani et al., 2023)

สำหรับการส่งเสริมการสื่อสารทางบวก ผู้บริหารสามารถให้แนวทางไม่สนับสนุนการโพสต์ข้อความดูหมิ่น หรือให้ร้ายพนักงานหรือลูกค้าในสื่อสังคมออนไลน์ แต่เปิดพื้นที่ให้พูดคุยปรึกษากันในช่องทางออนไลน์สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สาขาคด้วย ผู้บริหารสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความไม่สบายใจ และตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้องค์กรต้องเข้าใจด้วยว่าความเครียดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นสาเหตุหลักของความเครียดในสถานที่ทำงานยุคใหม่ได้ด้วย องค์กรจึงควรส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เช่น การกำหนดชั่วโมงการทำงานที่หยุดพักชัดเจน ถ้าไม่จำเป็นไม่สื่อสารทางออนไลน์นอกเหนือเวลาทำงาน และการเปิดช่วงเวลาให้พนักงานได้ใช้โทรศัพท์มือถือในที่ทำงานบ้างตามความเหมาะสม เพื่อสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิด และผ่อนคลายความเครียด (Ma et al., 2021)

เทคโนโลยียังได้ปฏิวัติการสื่อสาร ทำให้เชื่อมต่อกับพนักงานและสำนักงานในที่ต่างสถานที่กัน และมีวัฒนธรรมที่หลากหลาย ส่งผลกระทบทางวัฒนธรรมและสังคมในการทำงาน เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้ติดต่อพูดคุย ทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ หรือ ทีมงานใน

สาขาย่อยทั้งภายในและภายนอกประเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการผสมผสานเทคโนโลยีภายในบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน คำนึงถึงความสำคัญของคุณค่าทางวัฒนธรรมอันดีงามและบรรทัดฐานแต่ละท้องถิ่น สามารถรักษาสมดุลระหว่างปฏิสัมพันธ์เสมือนจริง กับแบบเห็นหน้ากันเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด การเดินทางไปพบปะเยี่ยมพุดคุยแบบพบเจอหน้าตากันยังคงมีความสำคัญ การเข้าใจความแตกต่างยังช่วยคงไว้ซึ่งความเห็นอกเห็นใจ การรับฟังอย่างกระตือรือร้น และการเชื่อมโยงทางอารมณ์ เพื่อจะได้สื่อสารและขับเคลื่อนกระบวนการทำงานออนไลน์ต่างวัฒนธรรมที่อ่อนไหวอย่างเคารพความแตกต่างกัน และสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมองค์การในเชิงบวกได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บริษัทที่มีการทำงานจากระยะไกลควรมุ่งเน้นที่กิจกรรมของพนักงาน นอกจากการปรับใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแล้ว ต้องเปลี่ยนแนวทางในการสร้างกระบวนการสื่อสารภายในให้เหมาะสมกับบริบทต่างๆ ด้วย (Smolag, & Ślusarczyk 2021)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสาร และกระบวนการทำงานเป็นทีมออนไลน์ในทางจิตวิทยาคอมพิวเตอร์และการทำงานมีความสำคัญยิ่งในโลกยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร จนถึงระดับพนักงานในสำนักงานใหญ่ และสาขา รวมไปถึงเพื่อนร่วมงานในสังคมและวัฒนธรรมต่างกัน ที่ต้องเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อรับมือกับการใช้เทคโนโลยีสื่อสารทำงานเป็นทีมจากระยะไกล สามารถรักษาสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังนั้นองค์การควรสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารสองทางโดยอาศัยข้อดีของเทคโนโลยีออนไลน์ที่ลดค่าใช้จ่าย และเข้าถึงพนักงานได้จำนวนมากพร้อมกัน จะช่วยลดผลเสียทางสุขภาพจิตจากความวิตกกังวล ความเครียด ความโดดเดี่ยวในการทำงาน แต่ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเป็นชุมชนเดียวกัน การรักษาความรู้สึกของการเชื่อมต่อและความเชื่อมโยงทางสังคม การเสริมอำนาจให้กับสมาชิกในทีม และความไว้วางใจ อันนำไปสู่ความพึงพอใจและความสุขในการทำงานกับองค์การในระยะยาวต่อไป

องค์ความรู้

จากการทบทวนองค์ความรู้และศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาคอมพิวเตอร์และการทำงานในโลกยุคหลังการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 สามารถสรุปองค์ความรู้ ใน 3 ประเด็น คือ สุขภาพจิตในการทำงาน ปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนคติ (Generative AI) และ การสื่อสารและกระบวนการทำงานเป็นทีมออนไลน์ได้ดังภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

สรุป

จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ดิจิทัลอื่นๆ รวมถึงผลทางจิตวิทยาที่ผู้ใช้มีต่อผู้ใช้ด้วยกันเอง ในเรื่องปัจจัยด้านบุคลิกภาพ กระบวนการรับรู้ อารมณ์และความรู้สึก ฯลฯ ประเด็นที่นักวิชาการสนใจศึกษาจะเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมหรือสื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมมนุษย์และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ เกมดิจิทัลออนไลน์และออฟไลน์ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) ความจริงเสมือน (Virtual reality) และความจริงเสริม (Augmented reality) หลังการแพร่ระบาดใหญ่ของไวรัสโควิด-19 จิตวิทยาคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาองค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น เพราะการเว้นระยะห่างทางสังคมในการป้องกันการแพร่ระบาด ส่งผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ที่ต้องปฏิสัมพันธ์ทางออนไลน์ การทำงานก็ต้องเปลี่ยนมาเป็นประชุมออนไลน์ ติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พนักงานต้องใช้เวลาอยู่หน้าจocomพิวเตอร์หรือ

โทรศัพท์มือถือมากขึ้นกว่าที่เป็นมา และต่อเนื่องมาในยุคหลังการแพร่ระบาดใหญ่ ส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน การดีท็อกซ์ทางดิจิทัล หรือ การล้างพิษทางดิจิทัล เพื่อปรับสมดุลการใช้เวลาในการอยู่น้ำจอเพื่อป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการจัดโปรแกรมช่วยเสริมสร้างความมั่งคั่งทางจิตใจภายหลังเผชิญเหตุการณ์สะเทือนใจ การจัดการกับพลังใจ อึด ฮึด สู้ หรือความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Resilience) ที่พนักงานได้รับผลกระทบจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หรือต้องเปลี่ยนงานใหม่ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อช่วยให้พนักงานจัดการกับความท้าทายของปัจจัยภายใน ภายนอก และสภาพแวดล้อมการทำงานหลังการแพร่ระบาดไปได้เป็นอย่างดี

ความก้าวหน้าของปัญญาประดิษฐ์แบบต้นกำเนิดมนโคติยังเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการทำงานของพนักงานทั่วไปที่เข้าถึงและใช้งานได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องเข้าใจหรือเขียนโปรแกรมลึกซึ้งเหมือนในอดีต จึงช่วยมนุษย์ทำงานได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยจำกัดศักยภาพความคิดสร้างสรรค์สร้างสรรค์แรงบันดาลใจทางศิลปะ ขับเคลื่อนนวัตกรรม และจัดการกับความท้าทายในการใช้ทรัพยากรด้านเวลา เงินทุน และบุคลากรจำนวนมากในการทำงาน แต่ต้องคำนึงถึงหลักจริยธรรม ไม่ละเมิดหรือคัดลอกงานสร้างสรรค์มาเป็นผลงานของตนเอง

นอกจากนี้การเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานไปสู่การทำงานจากระยะไกลและการทำงานร่วมกันแบบเสมือนที่ดำเนินต่อเนื่องมาถึงยุคหลังการแพร่ระบาด องค์การจำเป็นต้องปรับตัว และจัดการการสื่อสารในองค์การ และทีมงานออนไลน์ เพื่อสนับสนุนใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงานออนไลน์ร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ สร้างสมดุลระหว่างความยืดหยุ่นและการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม ส่งเสริมให้สมาชิกได้สื่อสารสองทาง แลกเปลี่ยนอภิปรายความต้องการของตนเอง ให้ข้อมูลย้อนกลับมาที่ผู้บริหาร จัดการประชุมแบบออนไลน์ร่วมกับจัดในสำนักงาน เพื่อพัฒนาการทำงาน ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์การ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การต่อไป

ส่วนแนวทางการวิจัยในอนาคต นักวิจัย หรือนักวิชาการ นอกจากจะนำประเด็นที่น่าสนใจดังกล่าวไปศึกษาเพิ่มเติมแล้ว ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ทางจิตวิทยา คอมพิวเตอร์ เพื่อนำแนวคิด และทฤษฎีทางจิตวิทยามาอธิบายพฤติกรรมการทำงาน และใช้เวลาว่างของพนักงานที่มีข้อมูลมากมายจากการพิมพ์ข้อความในสื่อสังคม หรือเครือข่ายออนไลน์ หรือ การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การสื่อสาร และการกระทำอื่นๆ ในโลกออนไลน์ที่แตกต่างจากสภาพแวดล้อมการทำงานปกติในสำนักงาน เพื่อมาพัฒนาการทำงานและคุณภาพชีวิตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Ancis, J. R. (2020). The age of cyberpsychology: An overview. *Technology, Mind, and Behavior*, 1(1). <https://doi.org/10.1037/tmb0000009>
- Asgari, H., Azimi, G., Titiloye, I., & Jin, X. (2023). Exploring the influences of personal attitudes on the intention of continuing online grocery shopping after the COVID-19 pandemic. *Travel Behaviour and Society*, 33, 100622. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2023.100622>
- Attrill, A. (2015). *Cyberpsychology*. New York: Oxford University.
- Bocanegra, J. O., Gallup, J., Hou, M., Gubi, A. A., Fan, C. H., Yang, N. J., & Perihan, C. (2023). COVID-19, Mental Health, Technology Use, and Job Satisfaction Among School Psychology Trainers. *Contemporary School Psychology*, 2;1–12. DOI: 10.1007/s40688-023-00449-5.
- Basavarajappa, C., & Chand, P. K. (2017). Digital Platforms for Mental Healthcare Delivery. *Indian journal of psychological medicine*, 39(5), 703–706. https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_209_17
- Blackwell, D., Leaman, C., Tramposch, R., Osborne, C., & Liss, M. (2017). Extraversion, Neuroticism, Attachment Style and Fear of Missing Out as Predictors of Social Media Use and Addiction. *Personality and Individual Differences*, 116, 69–72. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.039>
- Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L.R. (2023). Generative AI at Work. *National Bureau of Economic Research*. Retrieved from <https://www.nber.org/papers/w31161>
- Budhwar, P., Chowdhury, S., Wood, G., Aguinis, H., Bamber, G. J., Beltran, J. R., Boselie, P., Lee Cooke, F., Decker, S., DeNisi, A., Dey, P. K., Guest, D., Knoblich, A. J., Malik, A., Paauwe, J., Papagiannidis, S., Patel, C., Pereira, V., Ren, S., ... & Varma, A. (2023). Human resource management in the age of generative artificial intelligence: Perspectives and research directions on ChatGPT. *Human Resource Management Journal*, 33(3), 606–659. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12524>
- Chmielarz, W., Zborowski, M., Xuetao, J., Atasever, M., & Szpakowska, J. (2022). COVID-19 Pandemic as Sustainability Determinant of e-Commerce in the Creation of Information Society. *Procedia Computer Science*, 207, 4378–4389. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.09.501>
- Davenport, T. H., & Mittal, N. (2022). How Generative AI Is Changing Creative Work. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2022/11/how-generative-ai-is-changing-creative-work>

- DeFilippis, E., Impink, S. M., Singell, M., Polzer, J. T., & Sadun, R. (2022). The impact of COVID-19 on Digital Communication Patterns. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), 180. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01190-9>
- Deloitte AI Institute (2023). *Proactive Risk Management in Generative AI: Generative AI Ethics, Accountability and Trust*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/consulting/articles/responsible-use-of-generative-ai.html>
- Feijt, M., de Kort, Y., Bongers, I. M. B., Bierbooms, J. J. P. A., Westerink, J., & IJsselsteijn, W. (2020). Mental Healthcare Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Healthcare During The COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychology Behavior and Social Networking*, 23(12), 860-864. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>
- Guo, J., Jin, S., Zhao, J., Wang, H., & Zhao, F. (2022). Has COVID-19 accelerated The E-Commerce of Agricultural Products? Evidence from Sales Data of E-stores in China. *Food Policy*, 112, 102377. <https://doi.org/10.1016/j.foodpol.2022.102377>
- Harley, D., Morgan, J., & Frith, H. (2018). *Cyberpsychology As Everyday Digital Experience Across the Lifespan*. London: Palgrave Macmillan.
- Jecker, N. S. (2023). Can We Wrong a robot?. *AI & Society*, 38, 259-268. <https://doi.org/10.1007/s00146-021-01278-x>
- Khan, M., Khan, N., Begum, S., & Qureshi, M.I. (2023). Digital Future Beyond Pandemic Outbreak: Systematic Review of The Impact Of COVID-19 Outbreak on Digital Psychology. *Foresight*. <https://doi.org/10.1108/FS-02-2021-0044>
- Kirwan, G. (2016). Introduction to Cyberpsychology. In Kirwan, G., Connolly, I., Barton, H., & Palmer, M. (Eds.). *An Introduction to Cyberpsychology* (pp. 3-14). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315741895>
- Küchler, A., Köhlke, F., Bantleon, L., Terhorst, Y., Ebert, D. D., & Baumeister, H. (2023). Moderators and Mediators of Change of An Internet-Based Mindfulness Intervention for College Students: Secondary Analysis from A Randomized Controlled Trial. *Frontiers in Digital Health*, 5. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2023.1179216>
- Lim, W. M., Gunasekara, A., Pallant, J. L., Pallant, J. I., & Pechenkina, E. (2023). Generative AI and The Future of Education: Ragnarök or Reformation? A Paradoxical Perspective from Management Educators. *The International Journal of Management Education*, 21(2), 100790. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100790>

- Ma, J., Ollier-Malaterre, A., & Lu, C. Q. (2021). The Impact of Techno-Stressors on Work-Life Balance: The Moderation of Job Self-Efficacy and The Mediation of Emotional Exhaustion. *Computers in Human Behavior*, 122, 106811. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106811>
- Matli, W., & Phurutsi, M. (2023). Students' concerns about Online Remote Learning during COVID-19 Pandemic in the 4IR digital society. *Procedia Computer Science*, 219, 971-976. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.374>
- Nixon, L. (2022). Workplace Communication: Post-Pandemic Learnings. *Industry today*. Retrieved from <https://industrytoday.com/workplace-communication-post-pandemic-learnings>
- Norman, K. L. (2017). *Cyberpsychology: An Introduction to Human-Computer Interaction*. (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Nuryana, Z., Xu, W., Kurniawan, L., Sutanti, N., Makruf, S. A., & Nurcahyati, I. (2023). Student Stress and Mental Health During Online Learning: Potential for Post-COVID-19 School Curriculum Development. *Comprehensive Psychoneuroendocrinology*, 14, 100184. <https://doi.org/10.1016/j.cpnec.2023.100184>
- Okunev, R. (2022). *The Psychology of Evolving Technology: How social media, Influencer Culture and New Technologies Are Altering Society*. New York: Apress.
- Rahmani, D., Zeng, C., Chen, M. H., Fletcher, P., & Goke, R. (2023). Investigating The Effects of Online Communication Apprehension and Digital Technology Anxiety on Organizational Dissent in Virtual Teams. *Computers in Human Behavior*, 144, 107719. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107719>
- Ruck, K., & Men, L. R. (2021). Internal Communication during the COVID-19 Pandemic *Journal of Communication Management*, 25(3), 185-195. <https://doi.org/10.1108/JCOM-08-2021-163>
- Schmuck, D. (2020). Does Digital Detox Work? Exploring the Role of Digital Detox Applications for Problematic Smartphone Use and Well-Being of Young Adults Using Multigroup Analysis. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(8), 526-532. <https://doi.org/10.1089/cyber.2019.0578>
- Shahzad, M. A., Razzaq, A., Qing, P., Rizwan, M., & Faisal, M. (2022). Food Availability and Shopping Channels During the Disasters: Has the COVID-19 Pandemic Changed Peoples' Online Food Purchasing Behavior? *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 83, 103443. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103443>

- Smolağ, K., & Ślusarczyk, O. (2021). Communication Technologies and Internal Communication in an Organization During the COVID–19 Pandemic. *Informatyka Ekonomiczna*, 2, 47–55. <https://doi.org/10.15611/ie.2021.2.04>
- VandenBos, G. R. (2015). *APA Dictionary of Psychology*. (2nd ed.). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Walkowiak, E (2023). Task–interdependencies Between Generative AI and Workers. *Economics Letters*, 231, 111315. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2023.111315>
- Wang, X., Wong, Y. D., Kim, T. Y., & Yuen, K. F. (2023). Does Consumers’ Involvement in e–Commerce Last–Mile Delivery Change After COVID–19? An Investigation on Behavioural Change, Maintenance and Habit Formation. *Electronic Commerce Research and Applications*, 60, 101273. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2023.101273>
- Whitty, M. T., & Young, G. (2016). *Cyberpsychology: The Study of Individuals, Society and Digital Technologies*. Hoboken: Wiley.
- Wilson, A. (2023). Midjourney Statistics: Users, Polls, & Growth. *Approachable AI*. Retrieved from <https://approachableai.com/midjourney-statistics/>
- Zarco–Alpuente, A., Ciudad–Fernández, V., Ballester–Arnal, R., Billieux, J., Gil–Llario, M. D., King, D. L., Montoya–Castilla, I., Samper, P., & Castro–Calvo, J. (2022). Problematic Internet Use Prior to and During The COVID–19 Pandemic. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 15(4), Article 1. <https://doi.org/10.5817/CP2021–4–1>