

เจนเนอเรชันซีกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน*

GENERATION Z AND PREPARATION FOR ENTERING THE LABOR MARKET



คัทลียา ดุสมัคคี, ชนนิกานต์ อบแก้ว, ศิริกัลยา คำขุนทด, อธิพล พรพฤทธิพงศ์, ธนัสภา โรจนตระกูล

Katleeya Doosomsak, Chonnikan Obgaew, Sirikanya Khumkhunthod,

Teerapon Pornphutthipong, Thanattha Rojanatrakul

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Public Administration Phibunsongkhram Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: chonnik.pu@gmail.com

บทคัดย่อ

เจนเนอเรชันซีคือกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่กำลังจะเข้ามาเป็นตลาดแรงงานที่สำคัญในอนาคต ลักษณะนิสัยและความคิดของคนเจนเนอเรชันซี คนเจนเนอเรชันนี้เกิดและเติบโตในยุคที่เศรษฐกิจกำลังเฟื่องฟู มีนิสัยที่ชอบเก็บเงิน สนใจในการลงทุน ชอบที่จะเรียนรู้จากการลงมือทำด้วยตัวเอง คนในเจนเนอเรชันซีเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเรียนรู้ได้เร็วและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่แต่ละองค์กรจะต้องเรียนรู้วิธีที่จะรักษาบุคลากรเหล่านี้และสร้างสังคมในที่ทำงานที่แม้จะมีความแตกต่างในด้านเจนเนอเรชันแต่สามารถอยู่ร่วมกันเพื่อพัฒนางานให้กับองค์กรได้ สังคมการทำงานและความยืดหยุ่น สำคัญกับเจนเนอเรชันซีมากกว่า จะไม่ยึดติดกับองค์กรเท่ากับเจนเนอเรชันอื่น ๆ ค่าตอบแทนที่สูงอย่างเดียวไม่สามารถดึงดูดใจให้อดทนทำงาน องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่น ให้เหมาะกับไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไป ดังนั้นองค์กรต้องรับมือกับความแตกต่างของเจนเนอเรชันซี ในทุกด้าน แต่ไม่ว่าจะอยู่ในยุคสมัยหรือเจนเนอเรชันใด การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงก็ถือเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ และพวกเราทุกคนควรเตรียมพร้อมเพื่อรับมืออยู่เสมอ

คำสำคัญ: เจนเนอเรชันซี; การเตรียมความพร้อม; ตลาดแรงงาน

Abstract

Generation Z is a group of students who are coming to be an important workforce in the future. Characteristics and thoughts of Generation Z, the people of this generation were born and raised up during a booming economy. They have habit of saving money, are interested in investing, like to learn by doing by themselves. People of Generation Z are knowledgeable, fast learners, and ready

*Received November 8, 2021; Revised November 25, 2021; Accepted November 26, 2021

to change with the organization. Therefore, it is important for each organization to learn how to retain these people and create a society in the workplace that, despite the differences in generations, can work together to improve the work of the organization. Socially working and flexibility are more important to Generation Z. They will not be attached to the organization as other generations. High pay alone cannot be attractive to perseverance. Organizations must adapt to flexible ways of working, to suit the changing lifestyle. Therefore, organizations must deal with the differences of Generation Z in every aspect, but regardless of era or generation. Development and change are somethings that organizations have and all of us should always be prepared to cope with.

Keywords: Generation Z; Preparation; Labor Market

บทนำ

ในยุคสมัยปัจจุบันทางหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่ต้องการคนที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความทันสมัย ทันต่อโลกยุคปัจจุบันเข้าไปทำงาน เนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้การทำงานส่วนใหญ่ล้วนเป็นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ หรือมีการทำงานผ่านกระบวนการไร้สาย ซึ่งบุคลากรที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านนี้มากพอ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ที่มีความรู้และเข้าใจในเรื่องนี้จะเป็นบุคคลที่เกิดในเจนเนอเรชั่นซีหรือเจนวายตอนปลาย กล่าวคือ บุคคลที่เกิดในเจนเนอเรชั่นซีนั้นคือผู้ที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1997 – 2010 มีอายุตั้งแต่ 9 – 22 ปี โดยกลุ่มบุคคลเหล่านี้คือผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาตลอดจนผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในยุคปัจจุบัน กลุ่มบุคคลที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นซีนั้นคือกลุ่มบุคคลที่มีแนวความคิดในด้านการทำงานที่ต่างออกไปจากบุคคลยุคอื่น เขาจะเลือกทำงานที่เป็นความสบายใจของตัวเอง ไม่ยึดถือในเรื่องของค่าตอบแทนหรือเงินเดือน รวมไปถึงการทำงานในองค์กรจะต้องไปเป็นการทำงานในระบบอุปถัมภ์ เพราะเขามีความคิดว่าทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ไม่ยึดการทำงานเป็นแบบอาวุโส แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาจะก้าวร้าวหรือไม่เคารพผู้ใหญ่ เพียงแต่จะยึดฝีมือและประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่ายึดเอาอายุมาเพื่อเกรงใจและทำให้ไม่สามารถลงมือทำงานได้เต็มที่ (Kapook, (2564)

เจนเนอเรชั่นซี (Generation Z)

เจนเนอเรชั่นซีหรือคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1997 – 2010 มีอายุตั้งแต่ 9 – 22 ปี ซึ่งก็คือกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่กำลังจะเข้ามาเป็นตลาดแรงงานที่สำคัญในอนาคต ลักษณะนิสัยและความคิดของคนเจนเนอเรชั่นซี คนเจนเนอเรชั่นซีนี้เกิดและเติบโตในยุคที่เศรษฐกิจกำลังเฟื่องฟู มีนิสัยที่ชอบเก็บเงิน สนใจในการลงทุน ชอบที่จะเรียนรู้จากการลงมือทำด้วยตัวเอง ทำให้มี

แนวโน้มที่จะทำงานหนักมากกว่าคนรุ่นก่อน ๆ และคาดว่าในอนาคตคนเจนเนอเรชันนี้หนึ่งคน จะทำหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้คนเจนเนอเรชันซี สนใจในการทำงานกับ บริษัทที่มีขนาดกลางถึงใหญ่ขึ้นไป เพราะต้องการมองหางานที่ให้ความมั่นคงและมีเส้นทางในการ เติบโต มีจุดเด่นคือใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องตัว เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เรียนรู้สิ่งใหม่ได้ ระยะเวลาอันสั้น มีทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (ไทยโพสต์, 2564).

ข้อเสียของคนเจนเนอเรชันซีที่ต้องระวัง

1. ใจร้อน มีความอดทนต่ำ ไม่ชินกับการรอคอย เพราะ เติบโตมากับเทคโนโลยีและการ ตอบสนองที่รวดเร็ว
2. มีแนวโน้มในการเป็นมนุษย์หลายงาน คือ ชอบทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กัน
3. มีความมั่นใจในความคิดตัวเองสูงและกล้าที่จะแสดงออก
4. มีคำถามตลอดเวลา ทำให้ในการทำงานร่วมกันต้องอธิบายถึงเหตุผล หลักการ และ ขั้นตอนให้กระจ่าง
5. มีอัตราการเปลี่ยนงานถี่กว่าคนในยุคก่อน ๆ

ตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน

การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานใน ประเทศไทย ช่วงปี 2560-2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อคาดประมาณอุปทานของตลาดแรงงาน (Labor of Supply) ใน ประเทศไทยเพื่อเป็นฐานข้อมูลให้ทราบถึงแนวโน้มผู้ทำงานในประเทศ ให้ภาครัฐบาลและ ภาคเอกชนใช้วางแผนสำหรับรองรับแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้าน อาชีพ อุตสาหกรรม และระดับการศึกษาที่สำเร็จอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่มี โอกาสเปลี่ยนแปลงจากเดิมเป็นอย่างมาก ทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคการผลิต ภาคการค้าและการ บริการ เนื่องจากประเทศไทยกำลังปรับโครงสร้างประเทศเพื่อพัฒนาไปสู่ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ตามนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

อนาคตรูปแบบการดำเนินธุรกิจมีโอกาสเปลี่ยนแปลงจากเดิม ทั้งภาคเกษตรกรรม ภาค การผลิต ภาคการค้าและการบริการ เนื่องจากประเทศไทยกำลังปรับโครงสร้างประเทศ เพื่อ พัฒนาตามนโยบายการ พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ในปี 2559 ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความ ต้องการ แรงงานในระบบเศรษฐกิจของประเทศ สำหรับความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ เป็นอุปสงค์ ของแรงงาน (Labor of Demand) ข้อมูลจึงได้จากการใช้แรงงาน ของ นายจ้าง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลได้ยาก ประกอบกับโครงสร้างประชากรแสดงให้เห็นถึงอุปทาน แรงงานของประเทศไทยที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงได้ศึกษาแนวโน้มความต้องการ แรงงานของ ตลาดแรงงานในประเทศจากผู้มีงานทำซึ่งเป็นอุปทานของแรงงาน (Labor of Supply) เพื่อให้สามารถสะท้อน

อุปสงค์ของแรงงาน (Labor of Demand) ได้ เนื่องจากการจ้างงานที่เพิ่มสูงขึ้นนั้นต้องประกอบด้วย การจูงใจทั้งทางด้านอุปทาน และอุปสงค์ของแรงงาน เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการเพิ่มขึ้นของอุปทานและอุปสงค์ได้ โดยที่อุปทานของการจ้าง แรงงานขึ้นอยู่กับค่าจ้างที่ต้องการ ซึ่งแรงงานต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานเมื่อค่าจ้างที่ตลาดเสนอเป็นค่าจ้างที่มากกว่าค่าจ้างที่แรงงานต้องการ โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดค่าจ้างที่ต้องการประกอบด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจ ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสภาพแวดล้อม เป็นต้น

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ระบุว่า ปี 2563 ที่ผ่านมามีประชากรเจนเนอเรชันซี (Generation Z) เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานในฐานะ First Jobber และจะเป็นกำลังหลักของแรงงานในอนาคต ซึ่งประชากรกลุ่มนี้มีลักษณะนิสัย ทักษะการทำงานแตกต่างจากประชากรเจนเนอเรชัน อื่น ๆ อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้ประกอบการและนายจ้างควรศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมเพื่อรับมือและสร้างองค์กรให้เติบโตต่อไปได้

เจนเนอเรชันซีคุ้นเคยเทคโนโลยี เห็นคุณค่าตัวเองและเชื่อในสิ่งที่มีข้อมูลรองรับ เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวก คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เรียนรู้ได้เร็ว มองเห็นคุณค่าตัวเองและมองทุกคนเท่าเทียมกัน (ไม่แบ่งแยก) ไม่เชื่อในระบบอาวุโส เชื่อในสิ่งที่มีข้อมูลรองรับ ส่วนใหญ่มีพื้นฐานครอบครัวดีกว่าเจนเนอเรชันอื่นๆ

ระบบการศึกษา 4 ปีในระดับอุดมศึกษา ตอบโจทย์คนเจนเนอเรชันซีลดลง ขณะที่สื่อออนไลน์เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ดังนั้นจะเห็นว่าแนวโน้มเจนเนอเรชันซีเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาลดลง โดยเมื่อตัดปัจจัยเรื่องการลดลงของประชากรออกโดยวัดเป็นอัตราส่วน จะเห็นว่าทิศทางการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาปรับลดลงจาก 10.45% ในปี 2558 มาอยู่ที่ 9.16% ในปี 2563 เนื่องจากค่านิยมการศึกษาของเจนเนอเรชันซีเริ่มเปลี่ยนไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564).

นั่นคือ การศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่ตอบโจทย์การทำงาน และมองว่า 4 ปีในมหาวิทยาลัยยาวนาน ค่าใช้จ่ายกับผลประโยชน์ที่ได้ไม่คุ้มค่า เทรนด์นี้เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา เช่นเดียวกัน ข้อมูลจาก National Student Clearinghouse Research Center ระบุว่าจำนวนนักศึกษาในสหรัฐฯ ที่ลงทะเบียนศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยจากปี 2554 ถึงปี 2563 ลดลง 11% โดยการเปิดกว้างทางสื่อการศึกษา เช่น คอร์สออนไลน์จากต่างประเทศ และ ยูทูบ (YouTube) ตอบโจทย์ความต้องการของคนรุ่นใหม่มากกว่า นอกจากนี้สถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นยิ่งเข้ามาตอกย้ำแนวโน้มการศึกษาออนไลน์ด้วยเช่นกัน

เจนเนอเรชันซีกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กร

คนในเจนเนอเรชันซีเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเรียนรู้ได้เร็วและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่แต่ละองค์กรจะต้องเรียนรู้วิธีที่จะรักษาบุคลากรเหล่านี้และสร้างสังคมในที่ทำงานที่แม้จะมีความแตกต่างในด้านเจนเนอเรชันแต่

สามารถอยู่ร่วมกันเพื่อพัฒนางานให้กับองค์กรได้ ภาคการศึกษาต้องปรับปรุง องค์กรต้องปรับการทำงาน เงินเนอเรชั่นซึ่งจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ในสังคม ดังนั้น ภาคการศึกษาต้องออกแบบหลักสูตร ปรับโครงสร้างให้ตอบโจทย์ตลาดแรงงาน มีคอร์สระยะสั้นเฉพาะทางเพิ่มขึ้น ต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เห็นประสบการณ์จริง สร้างทักษะความเป็นผู้นำและทักษะที่สำคัญต่าง ๆ ผลตอบแทนเป็นตัวเงินอย่างเดียวไม่ดึงดูดใจ สังคมการทำงานและความยืดหยุ่น สำคัญกับเงินเนอเรชั่นซีมากกว่า จะไม่ยึดติดกับองค์กรเท่ากับเงินเนอเรชั่นอื่นๆ ค่าตอบแทนที่สูงอย่างเดียวไม่สามารถดึงดูดใจให้อดทนทำงาน แต่ต้องมีปัจจัยอื่นๆ เช่น สถานที่ทำงาน เวลาเข้า-ออกงาน โดยต้องการความยืดหยุ่นในชีวิต และ Work Life Balance ที่เพิ่มขึ้น รวมถึงมีแนวคิดที่ต้องการเป็นผู้ประกอบการ ทำธุรกิจ start up มากขึ้น และยังมีอาชีพใหม่ ๆ เช่น ยูทูบเบอร์ (YouTuber), วล็อกเกอร์ (Vlogger) หรืองานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น อีสปอร์ต (E-Sports), ไซเบอร์ซีเคอร์ตี้ (Cybersecurity) ทำให้เห็นว่าโอกาสอาชีพของเงินเนอเรชั่นซีเพิ่มมากขึ้น ความอดทนในการทำงานจึงลดลง มีการเปลี่ยนงานในระยะเวลาอันสั้น จากข้อมูลนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติระบุว่าปกติอัตราการลาออกจากงานของไทยจะอยู่ที่ประมาณ 10% แต่เมื่อเงินเนอเรชั่นซีเข้าสู่วัยทำงานอัตราการลาออกจากงานได้เพิ่มขึ้นอยู่ที่ 12-15% (ชนเดย์บล็อก, 2563)

องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีความยืดหยุ่น ให้เหมาะกับไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้ความแตกต่างทางความคิดและลักษณะการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องบริหารจัดการให้ดี ให้ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้ข้อดีและสนับสนุนกันในเรื่องนั้น ๆ ไม่นำอายุหรือความอาวุโสมาเป็นใหญ่ในการตัดสินปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

การเตรียมรับมือพฤติกรรมที่แตกต่างของเงินเนอเรชั่นซี

องค์กรต้องรับมือกับความแตกต่างของเงินเนอเรชั่นซี ในทุกด้าน เช่น การตลาดต้องใช้สื่อออนไลน์ ต้องรู้ว่าแพลตฟอร์ม (platform) ใดที่จะเข้าถึงคนกลุ่มนี้ได้มากกว่า เช่น ผลสำรวจระบุว่าเงินเนอเรชั่นซีเริ่มใช้เฟสบุ๊ก (Facebook) ลดลง เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่ว่าจะอยู่ในยุคหรือเงินเนอเรชั่นใด การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงก็ถือเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ และพวกเราทุกคนควรเตรียมพร้อมเพื่อรับมืออยู่เสมอ ในส่วนของสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือองค์กรต้องเตรียมรับมือกับคนเงินเนอเรชั่นซี นั่นคือ (brand inside, 2564).

1. สร้างคุณค่าในการทำงานให้มากขึ้น 84% ของคนเงินเนอเรชั่นซี พร้อมทั้งจะทำงานหนักขึ้น โดยเฉพาะกับบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือ และมีระบบการเงินของบริษัทที่ดี เพราะด้วยค่าแรงที่ค่อนข้างคงที่ในขณะที่ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพหรือค่าเล่าเรียนที่แพงขึ้น จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่คนเงินเนอเรชั่นซี นั้นจะกังวลเรื่องการเงินในอนาคตของพวกเขามากขึ้น ทำให้เขามองหาการทำงานที่ก้าวหน้าได้มากขึ้น และเชื่อว่าเขาจะเปลี่ยนงานมากกว่า 10 ครั้งในช่วงอายุ 18-34 ปี การสร้างคุณค่าในการทำงานอาจจะสามารถเป็นได้ทั้ง การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือน

สำหรับคนเจนเนอเรชันซี แล้วการให้โบนัสเป็นเงินนั้นจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานได้มากกว่าคนกลุ่ม Millennial แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจ้าของกิจการก็ควรที่จะสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตัวเองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

2. ปรับองค์กรให้รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพราะการพัฒนาเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ บวกกับการเปลี่ยนผ่าน Generation ที่คนรุ่นใหม่ทยอยเข้ามาแทนที่ คนทำงานในระดับหัวหน้าหรือตำแหน่งอาวุโสนั้นจะต้องเข้าใจและปรับตัวให้เทคโนโลยีเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของร่างกาย เพราะ คนเจนเนอเรชันซี จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องตัวและพร้อมที่จะเชื่อมต่อกับงานตลอด 24 ชั่วโมงและตลอด 7 วันต่อสัปดาห์และพร้อมที่จะทำงานได้จากทุกมุมโลก นอกจากนี้พวกเขายังเติบโตมาพร้อมกับการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายทำให้พวกเขาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น

ในขณะที่อนาคตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบซอฟต์แวร์ต่างก็ถูกพัฒนาให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องระวังเกี่ยวกับคนทำงานเจนเนอเรชันซี ก็คือ พวกเขาอาจจะถูกโลกโซเชียลเบียดเบียนความสนใจไม่เป็นอันทำงานได้ ผลจากการสำรวจพบว่า คนส่วนใหญ่มักจะใช้เวลามากกว่า 25 นาทีกว่าที่จะออกจากโลกโซเชียลและกลับมาตั้งใจทำงานได้ คาดว่าในอนาคตจะมีช่องทางในการจัดการการสื่อสารขององค์กรใหม่เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แบบที่ไม่ต้องมานั่งเสียเวลาอ่านซ้ำหรือทำความเข้าใจใหม่ ๆ วันละ 10-15 นาที

3. ผู้จัดการหรือหัวหน้างานต้องเรียนรู้หน้าที่ในการทำงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น อีกไม่นานคนกลุ่ม Millennial ก็จะขยับขึ้นมาเป็นหัวหน้างานหรือผู้จัดการ ในขณะที่คนเจนเนอเรชันซี ก็จะเข้าสู่ตลาดแรงงานที่มากขึ้น แต่ดูเหมือนว่าชาว Millennials หลายคนนั้นกลับยังไม่ได้เตรียมตัวกับสิ่งต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทักษะการแก้ไขสถานการณ์ การเจรจาต่อรอง หรือการบริหารจัดการคนก็ตาม ในขณะที่ กว่า 45% ของคน Baby Boomer และ คนเจนเนอเรชันซี มองว่าการขาดทักษะเหล่านี้จะส่งผลร้ายกับองค์กร ผู้ประกอบการจึงควรที่จะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญในส่วนนี้และให้คนกลุ่ม Millennial รู้จักที่จะเรียนรู้และสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้

4. สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจนเนอเรชันอย่างต่อเนื่อง มีเพียงแค่ 55% ของพนักงานทั่วโลกเท่านั้นที่รู้สึกว่าการทำงานระหว่างแผนกในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งตัวเลขนี้แสดงให้เห็นว่า คนกลุ่ม Millennial และเจนเนอเรชันซี นั้นต้องการการพูดคุย หรือยินดีที่จะรับฟังผลตอบรับจากการทำงานมากกว่าคนรุ่นก่อน ๆ และมากกว่า 40% ของพนักงานส่วนใหญ่แล้วต้องการการพูดคุยแบบต่อหน้าหรือการประชุมเป็นทีมมากกว่าการพูดคุยผ่านอีเมล ดังนั้นแล้วในฐานะที่คุณเป็นเจ้าของกิจการ หรือหัวหน้างานก็ควรที่จะพูดคุยกับพนักงานแบบต่อหน้าให้มากขึ้น ชื่นชมหรือตำหนิงานไปตามความจริง หรือจัดการประชุมอย่างเช่น การ Brainstorm เพื่อให้

รู้สึกถึงการทำงานเป็น Teamwork และยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างเจนเนอเรชันได้มากขึ้นอีกด้วย

5. เตรียมสู่กับความเครียดและความกดดันที่มากขึ้นในที่ทำงาน ในอนาคตจะงานจะมีลักษณะที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และการคิดวิเคราะห์ที่มากขึ้น ซึ่งจะทำให้คนทั้งกลุ่ม Millennial และกลุ่มเจนเนอเรชันซี นั้นต้องเผชิญกับความเครียดที่มากขึ้นและมีโอกาสที่จะระเบิดอารมณ์ด้วยการลาออกมากขึ้น ผลจากการสำรวจความเครียดของคนทำงานอายุ 18-47 ในอเมริกาพบที่ระดับความเครียดเต็ม 10 คนกลุ่มนี้มีความเครียดอยู่ที่ 5.4 คะแนน โดยที่ค่าความเครียดเฉลี่ยจากทั่วประเทศอยู่ที่ 4.9 เท่านั้น ซึ่งตัวเลขที่เหมาะสมและดีต่อสุขภาพจิต คือ 3.6 เจ้าของกิจการไม่ควรมองว่าความเครียดเหล่านั้นเป็นเรื่องเล็กน้อย เพราะ 80% ของการผิดพลาดในงานนั้นล้วนเป็นผลมาจากความเครียดสะสม การยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาเข้างาน สถานที่ทำงาน หรือวันหยุดพักผ่อนยาวก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้เกิดประโยชน์กับบริษัทของคุณได้เช่นกัน (เพียร์ พาวเวอร์, 2564)

สมดุลของชีวิตในการทำงาน (Work Life Balance)

“Work Life Balance” เป็นสิ่งที่คนทำงานรุ่นใหม่จัดให้อยู่ในลำดับต้น ๆ ของชีวิตการทำงาน ซึ่งบางคนก็ให้ความสำคัญยิ่งกว่ารายได้เสียอีก ดังนั้นหากผู้ประกอบการสามารถจัดการให้องค์กรของตน มีความยืดหยุ่นด้านเวลาการเข้างานและสถานที่สำหรับใช้ในการทำงานได้ ก็จะเป็นหนึ่งในจุดเด่นสำคัญที่จะช่วยดึงดูดให้พวกเขาทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นข้อได้เปรียบในการซื้อใจเหล่าพนักงานรุ่นใหม่ได้เป็นอย่างดี เริ่มต้นด้วยเวลาการเข้างาน ปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรเริ่มมีการกำหนดช่วงเวลาเข้างานได้อิสระ เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของแต่ละคนได้ เช่น กำหนดเวลาทำงานไว้วันละ 8 ชม./ต่อวัน หากเข้าเช้าก็สามารถกลับได้เร็ว หรือหากใครอยากจะทำงานวันละ 10 ชม./วัน ก็จะสามารถเลือกหยุดงานได้ 1 วันเต็ม ๆ เป็นต้น

นอกจากเวลาทำงานแล้ว เรื่องของสถานที่ทำงานก็สามารถปรับเปลี่ยนให้ยืดหยุ่นได้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น องค์กรอาจจะให้สิทธิ์พนักงานสามารถเลือกทำงานนอกออฟฟิศได้ สัปดาห์ละ 1-2 วัน หากไม่มีภารกิจต้องเข้ามาประชุมร่วมกัน ก็จะช่วยให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลาสำหรับการใช้ชีวิตของตนเองได้อิสระและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น แน่นอนว่า การที่จะสร้างความยืดหยุ่นได้แบบนี้ ตัวองค์กรก็ต้องวางรากฐานของระบบการทำงานให้รองรับเสียก่อน ไม่ว่าจะเป็นการเลือกใช้อุปกรณ์การทำงานที่เน้นการพกพาเป็นหลัก รวมถึงปรับกระบวนการทำงานทั้งหมดให้ทำผ่านระบบคลาวด์ ระบบการติดต่อสื่อสารที่ไวใจได้ ฯลฯ ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำงานได้ทั้งหมด ไม่ว่าจะอยู่ที่ออฟฟิศหรือไม่นั่นเอง (โพสต์ทูเดย์, 2564)

ในงาน Techsauce Culture Summit 2019 ที่จัดขึ้นช่วงเดือนพฤศจิกายนที่ผ่านมา Google ได้เปิดเผยว่าเคล็ดลับในการสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากการคัดเลือกคนทำงานที่ใช้แล้ว การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับให้พวกเขาเจริญเติบโตก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งอย่างที่เรารวบรวมกันดีกว่า Google ถือเป็นองค์กรที่ใส่ใจเรื่องสวัสดิการคนทำงานได้อันดับต้น ๆ ของโลก อาทิ โรงอาหารที่ทานฟรี ฟิตเนสที่หลากหลาย คอร์สพิเศษสำหรับออกกำลังกาย หรือกระทั่งการเปิดพื้นที่ให้นาสัตว์เลี้ยงมาดูแลในออฟฟิศ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่สร้างขึ้นเพื่อเป้าหมายในการทำให้พนักงานสบายใจทั้งสิ้น (HR note.asia, 2564)

สวัสดิการในการทำงาน

นอกจากสภาพแวดล้อมที่ตอบโจทย์แล้ว เรื่องของ “สวัสดิการ” ก็ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะจูงใจคนทำงานยุคใหม่ได้มากเช่นเดียวกัน โดยทางเว็บไซต์ JobThai ที่ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของคนทำงานทั่วประเทศ พบว่านอกเหนือจากเรื่องของค่าตอบแทน และวันหยุดวันลาแล้ว สวัสดิการด้าน “ประกันสุขภาพ” ไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว ประกันชีวิต ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสวัสดิการที่พนักงานยุคใหม่ต้องการนอกเหนือจากรายได้ และในยุคปัจจุบัน หากเป็นไปได้ก็ควรที่จะเลือกประกันสุขภาพที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการรายบุคคลจะยิ่งได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษ เพราะพนักงานแต่ละคนล้วนมีความจำเป็นแตกต่างกัน บางคนอาจจะคาดหวังเรื่องของการคุ้มครองการรักษาผู้ป่วยนอก (IPD) มากเป็นพิเศษเพราะจำเป็นต้องเข้าโรงพยาบาลบ่อย ๆ ซึ่งพวกเขาจะสามารถเลือกปรับสัดส่วนความคุ้มครอง หรือจะเลือกซื้อความคุ้มครองเพิ่มเติมก็ทำได้ไม่ยากจนเกินไป (JobDB bySEEX, 2564)

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่คนทำงานรุ่นใหม่มักจะเลือกพิจารณาองค์ประกอบที่ต้องการเข้าไปทำงาน นั่นก็คือพวกเขาเล็งเห็นแล้วว่าองค์กรแห่งนี้จะมีเส้นทางให้พวกเขาสามารถพัฒนาตนเองในสายอาชีพ (Career Path) ที่ถนัดได้แค่ไหน เพราะนี่คือสิ่งสำคัญที่คนทำงานหัวก้าวหน้าและต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอคาดหวัง

โดยในกระบวนการเรียนรู้และเติบโตที่จำเป็น องค์กรก็ต้องเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน สามารถดึงเอาศักยภาพสูงสุดที่ตัวเขามี เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับทีมของตนเองได้โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงลำดับขั้นของสายบังคับบัญชาที่วนเวียนจนเกินไป ซึ่งการจะทำได้เช่นนี้ได้ องค์กรยุคใหม่ควรจะพิจารณาปรับโครงสร้างให้มีรูปแบบที่เรียกว่า “Holacracy” หรือโครงสร้างองค์กรแบบระบบอะมีบา ซึ่งหมายถึงระบบการบริหารงานที่แบ่งหน้าที่ออกเป็นทีมงานแบบ Project Base ซึ่งพนักงานแต่ละคนก็จะได้รับบทบาท (Role) ที่สำคัญในแต่ละทีม เช่น พนักงานฝ่ายการตลาดหนึ่งคน อาจจะต้องอยู่ในหลาย ๆ โครงการที่จำเป็นต้องการใช้สื่อสารการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งหน้าที่ของเขาก็คือการสนับสนุนทีมด้านการตลาดโดยภาพรวม เพื่อให้ผลงานที่ทีมสร้างขึ้นมานั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ซึ่งจุดเด่นของโครงสร้าง

องค์กรแบบ Holacracy นี้ก็คือ พนักงานที่อาสาตัวเองเข้าไปอยู่ในทีมย่อยหลายๆ ทีมหรือหลายโครงการในเวลาเดียวกัน เวลาประเมินผลงานคนกลุ่มนี้ก็จะมจะได้ผลงานที่มากกว่า เนื่องจากต้องรับผิดชอบกับงานหลายโครงการ หลายบทบาท ส่วนประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ ก็คือความคล่องตัวในการสร้างสรรค์ผลงาน เพราะแต่ละทีมมีสิทธิ์ในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้บริหารมาเคาะให้ ระบบนี้จะทำให้หัวหน้าแต่ละทีมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของของงานของตัวเองอย่างแท้จริง และผู้นำองค์กรก็ควรอยู่ในบทบาทโค้ชที่คอยให้คำปรึกษา แต่ไม่เข้ามาแทรกแซงการตัดสินใจของหัวหน้าทีม สำหรับตัวอย่างในการนำเอาโครงสร้างองค์กรแบบนี้มาใช้ ก็คือบริษัท Zappos หนึ่งในแพลตฟอร์ม E-commerce ขายรองเท้ารายใหญ่ซึ่งปัจจุบันเป็นบริษัทในเครือของ Amazon ซึ่งถือเป็นองค์กรแรกๆ ที่ริเริ่มนำเอาระบบ Holacracy นี้เข้ามาปรับใช้งานอย่างจริงจังตั้งแต่ปี 2015 โดยทางทีมผู้บริหารได้ตั้งเป้าหมายให้ Zappos เป็นองค์กรที่พนักงานทุกคนสามารถขับเคลื่อนงานได้เอง และสามารถบริหารจัดการตัวเองได้ (Self-organization & Self-management) ด้วยการวางกลุ่มงานเป็นทีม และนำเอาระบบซอฟต์แวร์มาช่วยให้พนักงานได้รับรู้ความเป็นไปขององค์กร แน่นอนว่าการบริหารจัดการองค์กรในสไตล์ Holacracy นอกจากจะเป็นโครงสร้างที่เอื้อให้พนักงานผู้แสวงหาความก้าวหน้าและการเรียนรู้สิ่งใหม่ ได้มีหนทางในการยกระดับความสามารถของตัวเองที่ชัดเจนขึ้นแล้ว การที่คนทำงานสามารถปลดปล่อยโครงสร้างที่เข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างไม่ตายตัวก็จะช่วยให้เกิดความรู้สึกไม่น่าเบื่อจำเจกับเนื้องานแบบเดิมได้อีกด้วย

สรุป

กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อมีบุคคลในยุคเจนเนอเรชั่นซีองค์เข้าไปทำงานในองค์กรมากขึ้นนั้น องค์กรก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการบริหารเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและความสบายใจเมื่อบุคลากรเข้าไปทำงาน การสร้างความยืดหยุ่นปรับตัวให้ทันตามยุคสมัยจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรเอง เพราะเมื่อมีการปรับตัวองค์กรให้เข้ากับยุคสมัยบุคลากรหรือผู้ที่ทำงานก็จะเกิดความสบายใจและมีความผ่อนคลายการทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของตัวบุคคลที่อยู่ในยุคเจนเนอเรชั่นซีเองนั้น เมื่อเข้าไปทำงานเองแล้ว ถ้าองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบมีการสร้างความยืดหยุ่นในการทำงานให้แล้ว ตัวบุคคลเองก็ควรที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวเข้าหาองค์กรด้วยเช่นกัน มิใช่ให้เพียงแต่องค์กรนั้นปรับตัวเข้าหา เพราะการปรับตัวเข้าหากันทั้งสองฝ่าย มีการผ่อนปรนกันในเรื่องนั้นย่อมส่งผลดีต่อการทำงานในองค์กรนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

- ชั้นเดย์บล็อก. (2563). 4 สไตลิ่งครีแบบไทย โดนใจคนทำงานรุ่นใหม่เต็มๆ. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564, จาก <https://www.easysunday.com/blog/4>
- ไทยโพสต์. (2564). เจาะพฤติกรรมคนเจน Z. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/99870>
- เพียร์ พาวเวอร์. (2564). สิ่งที่เขาของธุรกิจควรรู้ เตรียมพร้อมรับมือกับ Gen Z คนรุ่นใหม่ที่กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564, จาก <https://www.peerpower.co.th/blog/smes/gen-z/>
- โพสต์ทูเดย์. (2564). เข้าใจความต่างคน 4 เจนเนอเรชันหลายช่องว่างเพื่อการทำงานที่แฮปปี้. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2564, จาก <https://mycontent-thai.com/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย ช่วงปี 2560-2564. สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก http://eng.rmutsv.ac.th/file/AC/2562_7.pdf
- brand inside. (2564). ต้อนรับ Gen Z สู่อุตสาหกรรม-คุ้นเคยเทคโนโลยี เชื่อข้อมูล มองทุกคนเท่าเทียม ไม่เชื่อระบบอาวุโส. สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก <https://brandinside.asia/intro-to-gen-z/>
- HR note.asia. (2564). ทักษะที่จำเป็นต่อการก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานสากลในยุคนี้ (Working Skill for Globalization Era. สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก th.hrnote.asia/tips/190809
- JobDB bySEEX. (2564). เทรนด์การทำงานของคนรุ่นใหม่ ทำงานอย่างไรให้คน Gen Z อยู่กับองค์กรในระยะยาว. สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก [tps://th.jobssdb.com/th-th/articles/เทรนด์-gen-z/](https://th.jobssdb.com/th-th/articles/เทรนด์-gen-z/)
- Kapook. (2564). มาดูกัน คน 8 เจนเนอเรชัน คุณอยู่กลุ่มไหนนะ. สืบค้น 22 กันยายน 2564, จาก <https://hilight.kapook.com/view/83492>

