

## การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM)

เรื่อง เข้าใจความต่างของกลุ่ม Generation เพื่อการทำงานอย่างมีความสุข

ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลพบุรี

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

ผู้นำเสนอ : นางภัทราพร หล่อประเสริฐ เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

# 8 Generation คุณอยู่กลุ่มไหน



โครงสร้างของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงมาตลอดทุกยุคทุกสมัย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจในช่วงนั้นที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คนในแต่ละยุค แต่ละสมัยก็จะมีพฤติกรรม ความคิด ทักษะคติ ไลฟ์สไตล์ ความรู้ความสามารถ ค่านิยม การบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป ทางสหรัฐอเมริกา และโลกตะวันตก จึงได้จัดแบ่งกลุ่มคนออกเป็นรุ่นต่าง ๆ 8 เจเนอเรชั่น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งเกณฑ์การจัดแบ่งรุ่นนี้ก็เป็นที่นิยมใช้กันไปทั่วโลกด้วย

### 1. Lost Generation

ประชากรยุคแรกที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2426-2443 ปัจจุบันคนกลุ่มนี้เสียชีวิตไปหมดแล้ว จึงถูกตั้งชื่อว่า "Lost Generation" เหตุการณ์ที่สำคัญที่เกิดขึ้นในชีวิตของคนยุคนี้อีกคือ การเข้าร่วมสงครามโลกครั้งที่ 1

### 2. Greatest Generation

คนกลุ่มนี้เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2444-2467 คือยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นกำลังหลักของการต่อสู้ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อสงครามสงบเกิดสภาพเศรษฐกิจตกต่ำไปทั่วโลกคนรุ่นนี้จึงเป็นกำลังสำคัญในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจ ให้กลับมาดีขึ้นอีกครั้ง ผู้คนในยุคนั้นจะมีความเป็นทางการสูง **ผู้ชายจะใส่สูทผูกเนคไท** เมื่อออกจากบ้าน คนในสังคมจะมีแบบแผนปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความคิดความเห็น ความเชื่อ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เชื่อมันรัฐบาล อำนาจรัฐ มีจิตสำนึกความเป็นพลเมืองร่วมกัน

### 3. Silent Generation

คนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2468-2488 ประชากรรุ่นนี้จะมีไม่มากเท่ารุ่นอื่น ๆ เพราะเป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 พอดี และหลังจากนั้นก็เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจตกต่ำ ดังนั้น ผู้คนจึงมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ยากลำบาก คนรุ่นนี้จึงมีความเคร่งครัดต่อระเบียบแบบแผนมาก มีความจงรักภักดีต่อนายจ้าง และประเทศชาติ เคารพกฎหมาย **เป็นยุคที่ผู้หญิงเริ่มออกมาทำงานนอกบ้าน** กันมากขึ้น กระทั่งเวลาผ่านไป เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว คนในรุ่นนี้จึงได้รับโอกาสมากขึ้น มีช่องทางการสร้างกิจการของตัวเอง รวมทั้งมีบทบาทในการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นรากฐานจนถึงปัจจุบันนี้



#### 4. เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer)



เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หรือ Gen-B หมายถึงคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489 - 2507 หรือในยุคสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 สาเหตุ ที่เรียกว่า "เบบี้บูมเมอร์" ก็เพราะว่าหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 สงบลง บ้านเมืองที่ผ่านการสู้รบได้รับความเสียหายอย่างหนัก ประชากรที่เหลืออยู่ในแต่ละประเทศจึงต้องเร่งฟื้นฟูประเทศให้กลับมาแข็งแกร่งอีกครั้ง แต่ทว่า..สงครามที่ผ่านพ้นไปได้คร่ากำลังพลและแรงงานไปเป็นจำนวนมากประเทศเหล่านี้ จึงขาดแรงงานในการขับเคลื่อนประเทศ คนในยุคนี้จึงมีค่านิยมที่จะต้องมียุวกหลายคนเพื่อสร้างแรงงานขึ้นมาพัฒนาประเทศชาติ

ปัจจุบันนี้ คนยุคเบบี้บูมเมอร์คือคนที่มีอายุตั้งแต่ 56-74 ปี และเริ่มเข้าสู่วัยชราแล้ว คนกลุ่มนี้จึงเป็นคนที่มีชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กตึกา มีความอดทนสูง ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กรมาก สู้งาน พยายามคิดและทำอะไรด้วยตัวเอง เป็นเจ้านายคน ถูกครอบครัวยุคก่อนมาให้เป็นคนประหยัด อดออม จึงมีการใช้จ่ายอย่างรอบคอบ และระมัดระวัง คนในยุคอื่น ๆ อาจจะมองคนยุคเบบี้บูมเมอร์ว่าเป็นพวกอนุรักษ์นิยม

#### 5. เจเนอเรชั่น เอ็กซ์ (Generation X)



หลังจากยุคเบบี้บูมเมอร์ส่งผลให้เด็กเกิดมากขึ้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ทรัพยากรที่มีอยู่ในโลกนี้ไม่เพียงพอที่จะจัดสรรให้ได้ทุกคน เมื่อเป็นเช่นนี้ ประชาชนจึงกลับมานั่งคิดว่า หากไม่ควบคุมอัตราการเกิดไว้สุดท้ายแล้วคนทั้งโลกก็จะขาดแคลนอาหาร ดังนั้น จึงเกิดเป็นยุค "เจเนอเรชั่น เอ็กซ์" (Generation X) หรือเรียก

สั้นๆว่า"Gen-X"ที่เป็นกระแสตีกลับจากยุคเบบี้บูมเมอร์ ซึ่งมีการควบคุมอัตราการเกิดของประชากร

คนยุคนี้จะเกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 อาจเรียกอีกชื่อว่า "ยัปปี้" (Yuppie) ที่ย่อมาจาก Young Urban Professionals เพราะ เกิดมาพร้อมในยุคที่โลกมั่งคั่งแล้ว จึงใช้ชีวิตอย่างสุขสบาย เติบโตมากับ การพัฒนาของวิดีโอเกม, คอมพิวเตอร์, สไตล์เพลงแบบฮิปฮอป และอาจทันดูทีวีจอขาวดำด้วย

ปัจจุบัน คนยุค Gen-X เป็นคนวัยทำงาน มีอายุตั้งแต่ 41 - 55 ปี พฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ที่เด่นชัดมากก็คือ ชอบอะไรง่าย ๆ ไม่ต้องเป็นทางการ ให้ความสำคัญกับเรื่องความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Work-life balance) มีแนวคิดและการทำงานในลักษณะรู้ทุกอย่าง ทำทุกอย่างได้ เพียงลำพัง

## 6. เจเนอเรชั่น วาย (Generation Y)



ถัดจากยุค Gen-X ก็คือ ยุคเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือ ยุค Millennials ซึ่งก็คือคน ที่เกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2540 มีอายุตั้งแต่ 23 - 40 ปี คนกลุ่มนี้เติบโตขึ้นมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง รับเอาความเจริญรุดหน้าของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเข้ามาแทรกอยู่ในการดำรงชีวิตประจำวันด้วย

ยุคนี้จะเป็นยุคที่เศรษฐกิจกำลังเติบโตเป็นอย่างมากทำให้พ่อแม่ที่ค่อนข้างจะประสบความสำเร็จ ในชีวิตแล้ว จะดูแลเอาใจใส่ลูก ๆ เป็นอย่างดี เด็กยุคนี้จึงมักจะถูกตามใจตั้งแต่เด็ก ได้ในสิ่งที่คนรุ่นพ่อแม่ไม่ค่อย ได้ มีการศึกษาดี มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบถูกบังคับให้อยู่ในกรอบ ชอบเสพข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย ชอบงานด้านไอที ใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถทำอะไรหลาย ๆ อย่างได้ในเวลา เดียวกันปัจจุบันคนกลุ่มนี้อยู่ในทั้งช่วงวัยเรียนและวัยทำงาน

ในเรื่องการทำงาน คนกลุ่มนี้ต้องการความชัดเจนในการทำงานว่าสิ่งที่ทำมีผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร และชอบทำงานเป็นทีม ต่างจากกลุ่ม Gen-X ที่ชอบวันแมนโชว์มากกว่า เพราะคนในวัย Gen-X จะถูกฝึกมาแบบนั้น ต่างจากวัย Gen-Y ที่เติบโตมาพร้อมกับการประชุม การระดมความคิดเห็น แต่ทว่า คนกลุ่มนี้จะไม่ค่อยอดทนเหมือนรุ่นพ่อรุ่นแม่แน่ๆ หวังที่จะทำงานได้เงินเดือนสูง ๆ แต่ไม่ยอมไต่เต้าจากการ ทำงาน

ข้างล่างขึ้นไป คาดหวังในการทำงานสูง ต้องการค่าชม กลุ่ม Gen-Y มักจะจัดสรรเวลาให้งานและชีวิตส่วนตัวในจุดที่สมดุลกัน

## 7. เจเนอเรชั่น ซี (Generation Z)



Gen-Z คือ คำนิยามล่าสุดของคนรุ่นใหม่ในยุคปัจจุบัน หมายถึงคนที่เกิดหลัง พ.ศ.2540 ขึ้นไป เทียบ อายุแล้วก็คือวัยของเด็ก ๆ นั่นเอง เด็ก ๆ กลุ่ม Gen-Z นี้ จะเติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายที่อยู่แวดล้อม มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้เร็ว เพราะพ่อแม่ใช้สิ่งเหล่านี้ อยู่ในชีวิตประจำวัน แต่สิ่งหนึ่งที่เด็ก Gen-Z แตกต่างจากรุ่นอื่น ๆ สมัยที่ยังเป็นเด็กอยู่ก็คือ เด็ก Gen-Z นี้จะ ได้เห็นภาพที่พ่อแม่ต้องออกไปทำงานทั้งคู่ ต่างจากรุ่นก่อน ๆ ที่อาจจะมีย่าออกไปทำงานคนเดียว ด้วยเหตุผลนี้ เด็ก Gen-Z หลาย ๆ คนจึงได้รับการเลี้ยงดูจากคนอื่นมากกว่าพ่อแม่ของตัวเอง

คน Gen-Z จะเปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้นจากการมองเห็นในโลกดิจิทัล จึงเปิดกว้างในการยอมรับความแตกต่าง มีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติได้ดี ไม่แบ่งแยกชนชั้น สีผิว ศาสนา หรือประเพณีที่แตกต่าง แต่มีแนวโน้มที่จะเป็นมนุษย์หลายงาน เพราะความอดทนต่ำ ต้องการคำอธิบายมากขึ้น ต้องมีเหตุผล ต้องรู้สึกว่าได้เข้าใจกับทุกเรื่องในชีวิต ส่วนการเรียนรู้ของคน Gen Z จะหาความรู้ได้ทุกที่ เกือบทุกการเรียนรู้แบบบรรยาย ก็ชอบข้อมูลแนวกราฟ ภาพ สติ๊กเกอร์ เน้นข้อมูลสั้น ๆ ที่เข้าใจง่าย ๆ เพราะจดจำข้อมูลได้ดีจากข้อมูลสั้น ๆ ตามแบบฉบับโลกออนไลน์

😊😊😊😊😊 และนอกจาก 7 เจเนอเรชั่นที่บอกไปแล้ว ปัจจุบันนี้ยังมีคำนิยามเพิ่มขึ้นมาอีก 1 กลุ่ม แต่ไม่ได้จัดอยู่ร่วมกับ 7 เจเนอเรชั่นข้างต้น คือ กลุ่ม "Gen-C" เป็นคำใหม่ที่ Google และ Nielsen บัญญัติใช้สำหรับ เรียกกลุ่มคนยุคใหม่ที่ ไม่ได้แบ่งตามอายุเหมือน 7 เจเนอเรชั่น ข้างบน แต่จัดกลุ่มตาม พฤติกรรม การใช้โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต และโซเชียลเน็ตเวิร์ก

ทั้งนี้ คนที่จะถูกจัดเข้ากลุ่ม Gen-C นั้น ก็คือคนกลุ่ม Baby Boomer และ Gen-X ที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเอง หันมาสนใจเทคโนโลยีมากขึ้น ไปจนถึงขั้นเสพติดการเชื่อมต่อ แต่ไม่รวมคนกลุ่ม Gen-Y เป็นพวก Gen-C ด้วย นั้นเพราะคนกลุ่ม Gen-Y ปกติก็จะมีการเชื่อมต่อโลกไร้สายเป็นประจำอยู่แล้ว ต่างกับคนกลุ่ม Baby Boomer และ Gen-X ที่ในอดีตแทบไม่เคยยุ่งเกี่ยวกับเรื่องพวกนี้เลย แต่เมื่อเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีมากขึ้น พฤติกรรมของคนเหล่านี้จึงต้องเปลี่ยนไปตามโลก คน Gen C มักจะให้ค่ากับความชอบส่วนตัว เป็นปัจจัยแรกๆ ในการมองหางาน แทนที่จะมุ่งหางานที่ให้ผลตอบแทนสูง มีสวัสดิการที่ดีเพียงอย่างเดียว แต่ถ้าได้ทำงานที่ไม่ชอบ ไม่ได้มี Passion หรือไม่สนุกไปกับมัน พวกเขา ก็มีความสุขได้ไม่สุด

### ยุทธวิธีในการทำงานกับคนต่าง Gen ให้มีความสุข



#### ทำงานกับกลุ่ม Baby Boom

จงแสดงความนับถือ รับฟัง และเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Baby Boom แล้วพยายามปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ ไม่ว่าเราจะเก่งกาจแค่ไหนหรือจะประสบความสำเร็จเพียงใดก็ยังคงต้องเรียนรู้อยู่เสมอ อย่าแสดงออกว่าการทำงานหนักคือการถูกเอาเปรียบ เพราะ Baby Boom ให้ความสำคัญต่อหลักการทำงาน ยึดถือวัฒนธรรมองค์กร และเห็นคุณค่าต่อการทำงานอย่างทุ่มเท หากต้องทำงานในองค์กรใหญ่ๆ ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน ซึ่งบริหารงานโดย Baby Boom ควรพยายามเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรเสียก่อนว่ามีการเจริญเติบโตมาอย่างไร ก่อนที่จะเสนอความคิดริเริ่มเพื่อการเปลี่ยนแปลงใดๆ แก่ Baby Boom

#### ทำงานกับกลุ่ม Gen-X

ต้องพูดให้กระชับ ชัดเจน และไม่อ้อมค้อม เพราะ Gen-X ชอบความตรงไปตรงมา เราสามารถใช้ Email กลับคนกลุ่มนี้ได้ หากสามารถสื่อสารได้ใจความและตรงเป้าหมาย หากเป็นเรื่องใหญ่จริงๆ ควรพูดต่อหน้า เพราะ Gen-X ไม่ชอบถูกบงการ ผู้ใหญ่แค่ให้นโยบายกว้างๆ เปิดโอกาสให้เขาได้แก้ปัญหาเองจะดีที่สุด ส่วน Baby Boom ควรลดความคาดหวังต่อ Gen-X ในการทำงานหนักอย่างหนักโดยไม่มีวันหยุด หรือก้าวไปอย่างช้าๆ อย่างร้อนรน เพราะ Gen-X ต้องการชีวิตที่สมดุล ไม่ชอบการอยู่ติดที่

### ทำงานกับกลุ่ม Gen-Y หรือ Millennium

ลองท้าทายพวกเขาด้วยภารกิจใหม่ๆ Millennium จะชอบความเป็นคนสำคัญ การเพิ่มความรับผิดชอบ เหมือนการให้คำชม จงเปิดโอกาสให้ Millennium ได้แสดงความคิดเห็นของเขา เห็นพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งในทีม ผู้ใหญ่ที่ยอมรับความคิดเห็นเขาก็จะได้รับการยอมรับจากพวกเขาเช่นกัน Millennium ชอบให้เราแสดงออกต่อสิ่งที่พวกเขาทำทุกขณะจิต เพราะความรู้สึกละเอียดและความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อพวกเขา

### ทำงานกับกลุ่ม Gen-Z

จงให้เกียรติพวกเขาก่อนเสมอในฐานะที่พวกเขาน่าจะฉลาดกว่าเรา เพราะพวกเขาเติบโตมากับยุคอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงตั้งแต่เด็ก ส่วนปรัชญาที่เหมาะสมกับการทำงานของพวกเขาคือ Work-Life Balance ไม่ชอบสไตล์การทำงานแบบคนรุ่นเก่าที่นำเบื้อ และเพื่อป้องกันการสูญเสียความคิดและไอเดียของคน Gen Z ดาวรุ่งดวงใหม่ เราควรใช้ระบบการฝึกอบรมพนักงานที่ได้มาตรฐาน ใช้เทคโนโลยีปรับปรุงให้องค์กรมีความทันสมัยเพื่อดึงดูดพวกเขาให้มาทำงาน สุดท้ายคือการให้โอกาสพวกเขาในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้พวกเขาได้แสดงบทบาทที่สำคัญมากยิ่งขึ้นเสมอ



### วิธีการหลายช่องว่างเพื่อสร้างความเข้าใจในคนแต่ละ Gen

เมื่อเข้าใจแล้วว่าคนในแต่ละยุคมีค่านิยมในชีวิตอย่างไร ก็สามารถก้าวข้ามความต่างเพื่อเข้าหากันได้ง่ายๆ ด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. **เข้าใจถึงความแตกต่าง** ยอมรับว่าคนเราถูกหล่อหลอมมาไม่เหมือนกัน คนที่มีความเชื่อหรือทัศนคติต่อชีวิตไม่เหมือนเรา เขาไม่ใช่คนไม่ดีเสมอไป
2. **ชื่นชมจุดดี** แทนที่จะต่อต้าน ให้เราลองมองหาจุดเด่นของคนในแต่ละกลุ่มให้พบ
3. **บริหารความแตกต่าง** เปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เข้าถึงคนแต่ละกลุ่มที่เราต้องทำงานด้วย เพื่อช่วยลดช่องว่างระหว่างวัยในครอบครัว และลดช่องว่างในสังคมการทำงานให้ดีขึ้น



