

## ความท้าทายอนาคตประเทศไทย ประชากรสูงวัยไม่เท่าทันเทคโนโลยี

อนาคตประเทศไทยกำลังเผชิญต่อความท้าทายจากประชากรวัยแรงงาน ที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง สวนทางกับประชากรสูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เข้ามาทดแทนแรงงานในหลายๆ อุตสาหกรรม อาจทำให้เกิดปัญหาอคติของพนักงานรุ่นเก่าที่ไม่สามารถก้าวตามทันเทคโนโลยีได้ทัน

ณัฐวี โฆษะฐิติ ผู้จัดการโครงการ ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตฯ ศศินทร์ฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เปิดเผยว่า ประเทศไทยกำลังเดินเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ตลาดแรงงานของประเทศไทยจะต้องเผชิญต่อความท้าทายจากประชากรวัยแรงงานที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง กำลังแรงงานรุ่นใหม่ๆ ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานจะยิ่งหายากยิ่งขึ้นจากอัตราการเกิดที่ลดลง การพัฒนาศักยภาพและรักษาพนักงานรุ่นเก่าให้แก่องค์กรไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อทดแทนกำลังแรงงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับสถานการณ์ของประเทศไทย

ทว่า การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหลายองค์กรประสบปัญหาพนักงานรุ่นเก่าที่ไม่ได้เกิดในยุคไอที ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างที่องค์กรคาดหวังไว้ ไปจนถึงปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้การผลักดันองค์กรให้เดินหน้าเป็นไปอย่างไร้ราบรื่น

อย่างไรก็ดี มิใช่ว่าพนักงานรุ่นเก่าที่ไม่ได้เกิดในยุคไอทีเหล่านี้จะไม่มีความสามารถ หรือไม่มีทางที่จะทำให้พนักงานกลุ่มนี้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ ในการรับมือกับความท้าทายดังกล่าว องค์กรประยุกต์สามารถใช้ในแนวทางการจัดการท้าทายข้างต้น ได้แก่

- 1.ปรับ Mindset : การปรับ Mindset ที่ว่านี้ ไม่ใช่เรื่องของการปรับ Mindset ของพนักงานรุ่นที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพียงอย่างเดียว จากประสบการณ์ผู้เขียนที่ได้ให้คำปรึกษากับองค์กรหลายองค์กร พบว่า กลุ่มผู้บริหารและนักบริหารทรัพยากรบุคคลเองก็มี Mindset ที่ส่งผลให้การพัฒนาพนักงานกลุ่มมีอายุทำได้ยากขึ้น โดยมีความเชื่อที่อาจไม่ใช่ความจริงฝังใจอยู่ โดยเฉพาะความเชื่อที่ว่าคนอายุเยอะแล้วไม่สามารถพัฒนาให้ใช้เทคโนโลยีได้ ความเชื่อนี้ปิดกั้นให้การลงทุนในการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรเป็นไปอย่างเชื่องช้า เกิดความลังเลที่จะลงทุนพัฒนาพนักงานกลุ่มนี้ ซึ่งจริงๆ แล้ว หากท่านสังเกตสังคมออนไลน์รอบตัวขณะนี้ จะพบว่าผู้สูงอายุจำนวนมากสามารถปรับตัวและใช้สื่อโซเชียลมีเดียกันไม่น้อยไปกว่าเด็กรุ่นใหม่ แสดงให้เห็นว่าจริงๆ แล้วคนกลุ่มนี้มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีไม่น้อยเลยทีเดียว

2.พัฒนาอย่างมีส่วนร่วม : การพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการทำงานควรมีวัตถุประสงค์ให้ชีวิตของคนทำงานง่ายขึ้น แต่ปัญหาที่พบในหลายองค์กรระบบที่ออกแบบขึ้นมาขาดการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรมายาวนาน ทำให้ระบบไม่ครอบคลุม ปัญหาที่พนักงานรุ่นเก่าเคยประสบ ทำให้เขาเหล่านั้นคิดว่าการทำแบบเดิมดีกว่า เพราะถ้าใช้ระบบที่สร้างขึ้นเป็นการแก้ปัญหาที่หนึ่ง แต่ไปสร้างปัญหาให้เกิดในอีกที่หนึ่ง เขาจึงคิดว่าเป็นระบบที่ไม่มีประโยชน์ รวมไปถึงการออกแบบ User Interface ที่ไม่รองรับสังคมสูงอายุ เช่น ตัวอักษรเล็กเกินไป หรือการตัดกันของสีที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อสายตาของคนทำงาน ทำให้เขาไม่สามารถทำงานได้อย่างสะดวก

3.ฝึกอบรมแบบเจาะจง : ถึงแม้จะได้เกริ่นไว้แล้วว่าพนักงานรุ่นเก่าสามารถเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีได้ แต่ก็ไม่ได้แปลว่าเขาเหล่านั้นจะสามารถเรียนรู้ได้เร็วเท่ากับเด็กที่เกิดในยุคไอที การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีควรทำความเข้าใจธรรมชาติความแตกต่างในการเรียนรู้ของพนักงานรุ่นเก่า เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.สร้างทีมงานต่างวัย : การผสมผสานพนักงานรุ่นเก่าและเด็กยุคไอทีเข้ามาเป็นทีมงานเดียวกันเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานรุ่นเก่าสามารถปรับใช้ระบบไอทีได้รวดเร็วขึ้น เพราะพนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือกันได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาวัฒนธรรมองค์กรอันเกิดจากพนักงานรุ่นเก่ากับรุ่นใหม่มีความแตกต่างกันมากอีกด้วย

นอกจากนี้ หากพิจารณาจากทิศทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันจะพบว่า มีองค์กรต่างๆ รวมถึงราชการและรัฐวิสาหกิจมีแนวคิดที่จะขยายเวลาการเกษียณอายุออกไป มีการจ้างงานผู้สูงอายุในลักษณะ Part-time มากขึ้น เนื่องจากไม่สามารถสรรหาคณากรที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมได้ โดยเฉพาะในหลายๆ สายอาชีพที่ต้องใช้เวลาสั่งสมประสบการณ์ การพัฒนาศักยภาพแรงงานในกลุ่มสูงอายุให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ประเทศไทยมีกำลังแรงงานในการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวต่อไปในยุคเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจะช่วยให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มีรายได้และพึ่งพาตนเองได้อีกด้วย