

## Gen Y วายร้ายจริงหรือ (จบ)

นำเสนอเมื่อ : 7 ต.ค. 2556

เมื่อตอนที่แล้วเราได้พูดถึงถึง Gen Y ในแง่มุมพื้นฐานของ Gen Y และแนวคิดในการทำงาน รวมถึงจุดเด่นของ Gen Y คราวนี้เรามาดูกันว่าปัญหาของ Gen Y มีอะไรบ้าง ? และเราจะมีวิธีการบริหาร Gen Y ในองค์กรกันอย่างไร ?

โดย ประสิทธิ์ งามอาจตระกูล ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลธนาคารกสิกรไทย

### 1.ปัญหาของ Gen Y

Gen Y มีจุดเด่นมากมายก็จริง แต่ก็จุดอ่อนมากมายด้วยเช่นกัน เรามาดูกันว่า Gen Y มีปัญหาในเรื่องอะไรบ้าง

เรื่องแรก Gen Y จะ "ขาดทักษะในการสื่อสาร" เนื่องจากเรากำลังอยู่ในยุคของ "สังคมแบบก้มหน้า" กล่าวคือ เกือบทุกคนจะถือ Smart Phone หรือ Tablet กันคนละเครื่อง แลวกมหนักมตาจิม Smart Phone หรือ Tablet ของตัวเอง จึงทำให้ทักษะการสื่อสารของคนในยุคปัจจุบันด้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการพูด ฟัง หรือแม้แต่ทักษะในการเขียน

ตอนนี้มีภาษาใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาก โดยเฉพาะภาษาเฉพาะที่เป็นของ Gen Y เช่น "ฟิน" "บ่อดง" "จุงเบย" "ออิ" เป็นต้น ดังนั้น เมื่อต้องมาสื่อสารแบบเป็นเรื่องเป็นราวในการทำงาน จึงทำให้ Gen Y ไม่นัด

ปัญหาของ Gen Y ขั้วต่อไป คือ การยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากการที่คนนิยมมีลูกน้อยลง ทำให้ Gen Y ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากครอบครัวเป็นอย่างดี จนบางครั้งก็ดูเกินไป ทำให้ Gen Y บางคนเอาแต่ใจตัวเอง ยึดความต้องการของตัวเองเป็นหลัก คิดว่าคนอื่นต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับความต้องการของเขา

นอกจากนี้ Gen Y ยังมีปัญหาในเรื่องความอดทนต่ำ เพราะการที่เกิดมาบนสังคมที่รวดเร็ว ชีวิตแทบจะไม่เคยรออะไร ทำให้เขาไม่สามารถทนกับเรื่องอะไรได้นาน เช่น หากงานหรือองค์กร

ไม่ตรงกับใจของเขา Gen Y ก็พร้อมจะลาออกได้ทันทีโดยไม่ต้องคิดมาก

ปัญหาอีกข้อของ Gen Y คือ เป็นคนที่จัดต้ง่าย เพราะการที่เขาเป็นคนที่คิดอะไรรวดเร็ว คาดหวังอะไรสูง จึงทำให้บางครั้งเมื่อสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่เขาคิด เขาจะเกิดอาการท้อแท้, เบื่อ, เซ็ง, เครียด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความนิยมในการเข้าหาที่ยืดหยุ่นจะมีมากขึ้นในยุคนี้ เช่น การเข้าวัดสวดมนต์ข้ามปี ซึ่งดูเหมือนจะขัดกับบุคลิกของคนรุ่นใหม่ แต่ Gen Y กลับชอบ เป็นต้น

ปัญหาของ Gen Y ที่จะหยิบยกมาเป็นข้อสุดท้าย คือ เขาเป็นคนที่มีความสับสนในเป้าหมายของชีวิต Gen Y ส่วนใหญ่เมื่อเรียนจบมายังไม่รู้ว่าเป้าหมายในชีวิตคืออะไร ตัวเองชอบอะไร ตัวเองอยากเป็นอะไร จนทำให้เขาต้องเสียเวลาไปกับการลองผิดลองถูก หรือการค้นหาตัวเอง

## 2.วิธีการบริหาร Gen Y

เมื่อเรารู้พื้นฐาน, แนวคิด, จุดเด่น, จุดอ่อนของ Gen Y แล้ว ทีนี้มาดูว่า แล้วเราจะบริหาร Gen Y กันอย่างไรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวเขาเองด้วย

ก่อนอื่นต้องเริ่มจากการสร้างความชัดเจนในเรื่องเป้าหมาย และการมอบหมายงานที่ท้าทาย คน Gen Y ต้องการรู้ว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากเขา งานนี้สำคัญอย่างไร จะวัดผลกันอย่างไร และหากเขาทำสำเร็จ เขาจะได้อะไร

ดังนั้น ก่อนมอบหมายงานให้ Gen Y หัวหน้างานต้องแจ้งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ให้ Gen Y ทราบโดยละเอียดเสียก่อน เพราะ Gen Y ต้องการเป็นคนเก่ง

ดังนั้น องค์กรต้องมีหน้าที่ในการเติมความรู้ให้กับ Gen Y ผ่านช่องทางการเรียนรู้และพัฒนาต่าง ๆ เช่น การให้เรียนรู้จากการทำงานจริง (On the Job Experience) การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ (Coaching & Mentoring) และการเรียนรู้จากห้องเรียน (Classroom Training) ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้จะต้องสนุก แปลกใหม่ จึงจะทำให้ Gen Y สนใจได้

ประเด็นต่อไปคือ องค์กรต้องให้อิสระทางความคิดแก่ Gen Y ต้องไม่ไปบล็อกความคิดของเขา เปิดโอกาสให้เขา

จินตนาการและใช้วิธีของเขาได้อย่างเต็มที่ トラバドที่ยังได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ก็ปล่อยให้เขาคิด ปล่อยให้เขาทำตามแนวทางของเขา

สิ่งที่องค์กรควรทำต่อไป คือ ยืดหยุ่นในเรื่องที่สามารถยืดหยุ่นได้ เช่น เวลาในการทำงาน, การแต่งกาย หรือสถานที่ทำงาน กล่าวคือ องค์กรควรเน้นไปที่ผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ

แต่อย่างไรก็ตาม ความยืดหยุ่นนี้ต้องอยู่ในขอบเขตที่ไม่มากเกินไป จนส่งผลเสียด้านอื่น ๆ ตามมา

นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนาน Gen Y ไม่ชอบอะไรที่เคร่งเครียด บรรยากาศการทำงานจึงควรเป็นไปอย่างสบาย ๆ เช่น ลดความเป็นทางการระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ปรับสถานที่ทำงานให้ทันสมัย เพราะ Gen Y จะมีแนวคิด Life-Work Integration กล่าวคือ เขาจะผสมผสานการใช้ชีวิตกับการทำงานเป็นเรื่องเดียวกัน

ดังนั้น ที่ทำงานต้องตอบสนอง Lifestyle ของเขาด้วย เช่น การ Support เรื่องระบบ Wi-Fi การจัดร้านกาแฟสดมาเปิดให้บริการ เป็นต้น

สิ่งที่องค์กรควรทำอีกเรื่อง คือ ให้เขาคิดสินค้าหรือบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า Gen Y เพราะเขาจะเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของลูกค้าที่มีวัยเดียวกันกับเขามากที่สุด

ประเด็นสุดท้ายที่อยากนำเสนอ คือ ขอให้มอง Gen Y เป็นผู้ใหญ่ เพราะ Gen Y จะรู้สึกไม่ดีมาก ๆ ถ้าเรามองว่าเขาเป็นเด็ก ไม่ยอมรับความคิดเห็นของเขา เขาจะนึกเสมอว่าเขาโตแล้ว เขากลาคิด กล่าทำ องค์กรจึงต้องกล่อมอบหมายงานที่สำคัญให้เขารับผิดชอบ

โดยอาจจัด "พี่เลี้ยง" คอยดูแลอยู่ห่าง ๆ ที่สำคัญคือ ต้องเปิดโอกาสให้ Gen Y ได้พบผู้บริหาร โดยเมื่องานแล้วเสร็จต้องให้โอกาสเขาเป็นผู้นำเสนอเอง เพราะคนวัยนี้ชอบแสดงออก และจะรู้สึกดีมากเมื่อผลงานของเขาได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูง

จริง ๆ แล้ววิธีการบริหาร Gen Y มีอีกมากมาย แต่ที่ยกตัวอย่างมาเป็นประเด็นหลัก ๆ ที่ทุกองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที

แม้ Gen Y จะ "ป่วน" ไปบ้าง จะ "แปลก" ไปบ้าง แต่เขาจะมีบทบาทมากขึ้นทุกวัน เพราะนับวันจำนวนของพนักงานที่เป็น Gen Y จะมีเพิ่มมากขึ้นในทุกองค์กร ดังนั้น การบริหาร Gen Y คือ การบริหารอนาคตขององค์กรนั่นเอง

ประเด็นสำคัญที่อยากฝากทิ้งท้าย คือ ทุก ๆ Generation ต่างมีความสำคัญต่อองค์กรไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ดังนั้น องค์กรจึงต้องทำหน้าที่ดูแลคนทุก Generation อย่างเท่าเทียมกัน จัดระบบต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์ของคนแต่ละ Gen ซึ่งเมื่อทำได้แบบนี้แล้ว องค์กรจะเป็นองค์กรในดวงใจของคนทุกเพศทุกวัยอย่างแท้จริง