

ทัศนคติต่อ Generation Y ของผู้เข้าร่วมอบรมเรื่อง เข้าใจ ผูกพัน รักษา จูงใจ Generation Y *

Attitude toward Generation Y: A case study of the participants of the seminar “Understanding, engaging, retaining and motivating Generation Y to enhance organization’s productivity”

ลือรัตน์ อนรรักษ์พานิช (Luerat Anuratpanich)**

บทคัดย่อ

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างช่วงอายุเป็นสิ่งที่พบได้ทั่วไปในปัจจุบัน ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร, การไม่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันในทีมงาน, การลาออกของคนรุ่นใหม่ อันนำไปสู่การตกต่ำของคุณภาพของงานขององค์กร และการขาดแคลนผู้สืบทอดงาน (Successors) ต้นเหตุของปัญหาความขัดแย้งมีมูลเหตุมาจากความไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ (Generations) และการบริหารจัดการที่ผิดพลาดโดยไม่รู้เท่าทันความแตกต่าง ความชอบ ทัศนคติ และรูปแบบการคิด-การทำงานของกันและกัน โดยเฉพาะแนวคิดการดำเนินชีวิต และการทำงาน รวมทั้งค่านิยมต่างๆของ Generation Y (ผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2524-2543) ที่ยังไม่เป็นที่เข้าใจและยอมรับมากเท่าใดนักในปัจจุบันจากคนรุ่นก่อนหน้าในที่ทำงานเดียวกัน การอบรมให้ความรู้ (Formal Training) จึงเป็นวิธีการเบื้องต้นเพื่อสร้างความเข้าใจรูปแบบการดำเนินชีวิตและการทำงานที่แตกต่างกัน และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน จนนำไปสู่การบริหารจัดการ Generation Y ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันในการเป็นสมาชิกขององค์กร รวมถึงสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีในที่สุด ดังนั้น คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจึงจัดการอบรมเรื่อง เข้าใจ ผูกพัน รักษา จูงใจ Generation Y เพื่อสร้างผลผลิตขององค์กร ในวันที่ 26 มีนาคม 2557 และในงานนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลครั้งเดียว (Cross Sectional Survey) โดยสอบถามผู้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับทัศนคติต่อคน Generation Y เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคนรุ่นนี้ต่อไป

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาทัศนคติต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และทัศนคติต่อ Generation Y โดยใช้ผู้สมัครเข้าร่วมอบรมเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมเชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร แต่ยังขาดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์, ผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนน้อยที่มีความเข้าใจคุณลักษณะของ Generation Y (ร้อยละ 34.1) แต่มีทัศนคติที่ดีต่อ Generation Y โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมเพียงร้อยละ 16.7 เชื่อว่า คนรุ่นนี้สร้างปัญหา และเมื่อสอบถามหลังจากอบรมพบว่าผู้ร่วมอบรมมีความเข้าใจ Generation Y สูงมากขึ้นถึงร้อยละ 79.4และเชื่อว่าสามารถสร้างความผูกพันแก่ Generation Y ได้ถึงร้อยละ 77

* บทความนี้เป็นการศึกษาอิสระของผู้เขียนที่เป็นประธานจัดงานประชุมวิชาการเรื่อง เข้าใจ ผูกพัน รักษา จูงใจ Generation Y เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2556 ที่คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** Lecturer Department of Pharmacy, Social and Administrative Pharmacy Excellence Research (SAPER)
Unit, Faculty of Pharmacy Mahidol University e-mail:luerat@gmail.com

Abstract

Social Generation difference is a workplace phenomenon that is probably an origin of the working conflict, less of teamwork, new employees' turnover and consequently low productivity of the organization and lack of qualified successors in the pipeline. Lack of Generation Y (people who was born in 1981-2000 A.D.) understanding which includes Generation Y's preference, attitude, paradigm, working style and life style and managing generation difference will worsen the existing working conflicts in the workplace. Formal training is an initial and "rule of thumb" method to build the knowledge and awareness of Generation Y's issues and how to manage Generation Y efficiently, properly, and happily. As a result, Generation Y will be motivated, engaged and consequently deliver the best performance to the organization. Therefore Faculty of Pharmacy Mahidol University had held the public seminar in the topic "Understanding, engaging, retaining and motivating Generation Y to enhance organization's productivity" on March 26, 2014.

Objectives of this study are to explore the attitude regarding human resource management and Generation Y work-life style. The audiences in this training are purposefully included to be a target group for the study. Simultaneously in the seminar, the participant had been asked to answer the questions regarding the attitude about Generation Y.

The findings are 1) the majority of the respondents believe that human resource is a key component of the organization but minority of them are capable of managing the human resource effectively, 2) 34.1 percentage of the respondents know about Generation work-life style and only 16.7 percentage of them believe that Generation Y is a root of the organization's problems, and 3) 77.0 percentage of the respondents who have been trained successfully believe that they can engage Generation Y to work in the organization.

บทนำ

ช่วงอายุ (Generations) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกัน มีประสบการณ์ร่วมกันทั้งด้านสังคม และ ด้านประวัติศาสตร์ จนเกิดการหล่อหลอมให้มี วิธีคิด และพฤติกรรมแบบเดียวกัน (Jeffries and Hunte, 2004) รวมถึงการ ตอบสนองต่อสิ่งต่างๆไปในทิศทางเดียวกัน (Strauss and Howe, 1991)

การแบ่งคนเป็นช่วงอายุมีการกำหนดช่วงปี พ.ศ. เกิด เช่น Generation B หรือ Baby Boomer หมายถึงผู้ที่เกิดระหว่างพ.ศ. 2489- 2507 ส่วน Generation X คือ คนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508-2523 แต่สำหรับ Generation Y มีแนวคิดในการกำหนดช่วงปีเกิดที่แตกต่างกัน สำหรับรายงานการศึกษานี้จะถือเอาเกณฑ์ตามงานวิจัยของ Engleman (2009) ที่ระบุว่า Generation Y คือผู้ที่เกิดระหว่างพ.ศ. 2524-2543 ซึ่งคนรุ่นนี้มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองสูง มีความมั่นใจตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่ยึดติดกับกรอบ ชอบเป็นเจ้าของกิจการ และมีความชำนาญเชิงเทคโนโลยี

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ เป็นสิ่งที่พบได้ทั่วไปในปัจจุบัน ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร การไม่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันในทีมงาน การลาออกของคนรุ่นใหม่ อันนำไปสู่การตกต่ำของคุณภาพของงานขององค์กร และการขาดแคลนผู้สืบทอดงาน (Successors) (Damrous, 2014)

ต้นเหตุของปัญหาความขัดแย้งมีมูลเหตุมาจากความไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ (Generations) และการบริหารจัดการที่ผิดพลาด ไม่รู้เท่าทันความแตกต่าง ความชอบ ทักษะ และรูปแบบการคิด-การทำงานของคนและกัน โดยเฉพาะแนวคิดการดำเนินชีวิต และการทำงาน รวมทั้งค่านิยมต่างๆ ของ Generation Y ที่ยังไม่เป็นที่เข้าใจและยอมรับมากเท่าใดนักในปัจจุบันจากคนรุ่นก่อนหน้าในที่ทำงานเดียวกัน ทำให้บรรยากาศการทำงานไม่มีความสุขและไม่สร้างผลผลิตให้เกิดขึ้น (Aumchim and Chumpalung, 2014)

แนวคิดในการจัดการเรื่องช่วงอายุเท่าที่ปรากฏในงานบทความของพรณวดีและประจวบ (2553) ได้แก่ การพัฒนาเทคนิคด้านการบริหารจัดการและแนวคิดใหม่ๆ เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ สอดคล้องกับคำแนะนำของ Engleman (2009) ที่ว่าต้องทำความเข้าใจรูปแบบความชอบ แนวคิดในการดำเนินชีวิตและทำงานของ Generation Y เพื่อนำมาปรับรูปแบบในการบริหารจัดการคนรุ่นนี้ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นอนาคตขององค์กรในภายภาคหน้า

การอบรมให้ความรู้ (Formal Training) จึงเป็นวิธีการเบื้องต้นเพื่อสร้างความเข้าใจรูปแบบการดำเนินชีวิตรวมถึงวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน จนนำไปสู่การบริหารจัดการ Generation Y ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้น คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจึงจัดการอบรมเรื่อง เข้าใจ ผูกพัน รักษา จูงใจ Generation Y เพื่อสร้างผลผลิตขององค์กร ในวันที่ 26 มีนาคม 2557 และในงานนี้ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามผู้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับทัศนคติต่อ Generation Y เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคนรุ่นนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อทรัพยากรมนุษย์และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อ Generation Y

วิธีการศึกษา

การออกแบบการศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษานี้ใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลครั้งเดียว (Cross Sectional Study) ในการศึกษาจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม (Random sampling) โดยใช้กลุ่มผู้สมัครเข้ารับการอบรมในเรื่อง เข้าใจ ผูกพัน รักษา จูงใจ Generation Y เพื่อสร้างผลผลิตขององค์กร ในวันที่ 26 มีนาคม 2557 จำนวนทั้งสิ้น 126 คน ซึ่งทั้งหมดอยู่ในตำแหน่งบริหารตั้งแต่ระดับต้นจนถึงตำแหน่งบริหารระดับสูงในองค์กร โดยใช้ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และมีการแจ้งเรื่องสิทธิในการไม่ตอบคำถามให้ทราบ

แบบสอบถาม ผู้เขียนได้สร้างข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมว่าด้วยปัญหาในการบริหารจัดการคนรุ่น Generation Y (1,2,3,4) และนำมาทดสอบความเที่ยงด้านเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ชำนาญด้านช่วงอายุจำนวน 3 ท่าน และนำข้อคำถามทั้งหมดไปทดสอบกับกลุ่มทดสอบที่เป็นคนวัยทำงานทั่วไปที่เป็น Generation B และ Generation X จำนวน 34 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์คอนบาคอัลฟารวมที่ 91% และทุกข้อคำถามมีระดับค่าสัมประสิทธิ์คอนบาค อัลฟา ไม่น้อยกว่า 85%

แบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ ประกอบด้วย

1. ทราบหรือไม่ว่าโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคที่มีความยุ่งเหยิง
2. เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
3. สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ดี
4. ทราบคุณลักษณะของคน Generation Y
5. สามารถรับมือและบริหารคน Generation Y ได้
6. Generation Y สร้างปัญหาในองค์กร
7. Generation Y พุดไม่รู้เรื่อง
8. Generation Y คืออนาคตขององค์กร
9. ท่านเป็น Generation B (Baby Boomer)
10. ท่านเป็น Generation X
11. เชื่อว่าท่านเข้าใจ Generation Y
12. ท่านเป็น Generation Y
13. คิดว่าเงินคือรางวัลที่ดีที่สุดในการจูงใจ Generation Y
14. คิดว่า Generation Y ชอบงานราชการ
15. คิดว่า Generation Y ชอบหัวหน้าที่เข้มงวด
16. คิดว่า Generation Y ชอบหัวหน้าที่ดี
17. สามารถสร้างความผูกพัน (Employee Engagement) แก่ Generation Y ได้

วิธีการเก็บข้อมูล ผู้เขียนรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลในใบสมัครเข้ารับการอบรม เช่น ปีพ.ศ.ที่เกิด เพศ ประเภทขององค์กรที่ทำงานอยู่ และประเภทรกรกิจขององค์กร

ผู้เขียนได้ทำการสอบถามในระหว่างการอบรมตลอดระยะเวลา โดยทำป้ายแสดงความคิดเห็น 2 ชนิด คือ ป้ายแสดง ความเห็นด้วย และป้ายแสดง ความไม่เห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับการชี้แจงจากผู้อบรมให้แสดงความคิดเห็นด้วยความคิดของตนเองอย่างเป็นอิสระหลังจากได้ยินคำถาม เมื่อหมดเวลาแสดงความคิดเห็นจะมีเจ้าหน้าที่ประมวลผลคำตอบให้กลุ่มตัวทราบทราบผลทันที (Instant result displaying) โดยแสดงในรูปแบบจำนวนและร้อยละของผู้ที่เห็นด้วย จำนวนและร้อยละของผู้ที่ไม่เห็นด้วย ยกเว้นข้อคำถามที่ 11-17 จะสอบถามหลังจากกลุ่มตัวอย่างได้รับความรู้เกี่ยวกับ Generation Y และการบริหารจัดการคนรุ่นนี้ให้ได้ผลจนเกิดความผูกพัน

วิธีการอบรม การอบรมครั้งนี้ออกแบบให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีส่วนร่วมตลอดเวลาที่รับการอบรมทั้งรูปแบบถามตอบ สอบถาม และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งแบ่งปันรูปถ่ายผ่าน Facebook Fanpage ที่สร้างขึ้นมาเป็นการเฉพาะเพื่อการอบรมนี้

เนื้อหาที่อบรมเพื่อสร้างความเข้าใจ ความตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ และวิธีการบริหารจัดการความแตกต่างนี้อย่างสร้างสรรค์จนได้มาซึ่งความเข้าใจ ความผูกพัน จนเกิดเป็นผลงานขององค์กรประกอบด้วย

1. มุมมองใหม่ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความยุ่งเหยิง
2. แนวคิดเรื่องช่วงอายุ (Generations)
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสังคมวิทยาของแต่ละช่วงอายุ (Generations)
4. มุลเหตุแห่งกระบวนทัศน์และพฤติกรรมของคนช่วงอายุต่างๆ
5. วิธีการบริหารจัดการ Generation Y อย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างความเข้าใจ ความรักและความ

ผูกพัน เพื่อผลผลิตขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา เช่น จำนวน ร้อยละ ในการวิเคราะห์และแปลผล

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลด้านเพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	29	23.0
หญิง	97	77.0
รวม	126	100.0
ข้อมูลด้านช่วงอายุ	ความถี่	ร้อยละ
Baby Boomer	24	19.0
Generation X	52	41.3
Generation Y	12	9.5
ไม่ระบุ	38	30.2
รวม	126	100.0
หน่วยงานต้นสังกัด	ความถี่	ร้อยละ
สถานพยาบาล	68	54.0
การตลาด	24	19.0
การศึกษา	19	15.1
การผลิต	4	3.2
การศึกษา	19	15.1
อื่นๆ (สิ่งพิมพ์,โทรคมนาคม,รพ.สัตว์,ร้านยา,สสจ.)	10	7.9
ไม่ระบุ	1	.8
รวม	126	100.0

หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน	ความถี่	ร้อยละ
รัฐ	52	41.3
เอกชน	70	55.6
ส่วนตัว	4	3.2
รวม	126	100.0

ตารางที่ 2 ทศนคติต่อทรัพยากรมนุษย์และ Generation Y

คำถาม	เห็นด้วย	%
1. ทราบหรือไม่ว่าโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคที่มีความยุ่งเหยิง	103	81.7
2. เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ	122	96.8
3. สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ดี	26	20.6
4. ทราบคุณลักษณะของคน Generation Y	43	34.1
5. สามารถรับมือและบริหารคน Generation Y ได้	29	23.0
6. Generation Y สร้างปัญหาในองค์กร	21	16.7
7. Generation Y พูดไม่รู้เรื่อง	38	30.2
8. Generation Y คืออนาคตขององค์กร	123	97.6
9. ท่านเป็นคน Generation B (Baby Boomer)	29	23.0
10. ท่านเป็นคน Generation X	53	42.1
11. เชื่อว่าท่านเข้าใจ Generation Y	100	79.4
12. ท่านเป็น Generation Y	4	3.2
13. คิดว่าเงินคือรางวัลที่ดีที่สุดในการจูงใจ Generation Y	14	11.1
14. คิดว่า Generation Y ชอบงานราชการ	0	0.0
15. คิดว่า Generation Y ชอบหัวหน้าที่เก๋	23	18.3
16. คิดว่า Generation Y ชอบหัวหน้าที่ดี	103	81.7
17. สามารถสร้างความผูกพัน (Engagement) แก่คน Generation Y ได้	97	77.0

อภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไป เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Demography) โดยใช้พ.ศ.เกิดเป็นเกณฑ์ การแยกแยะจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คนรุ่น Generation B จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0, คนรุ่น Generation X จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3, และ คนรุ่น Generation Y จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ส่วนที่เหลือไม่ระบุพ.ศ.เกิดจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 เนื่องจากผู้เข้าร่วมอบรมได้รับสิทธิในการไม่เปิดเผยข้อมูล (ตารางที่ 1) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างหลังได้รับทราบข้อมูลเชิงแนวคิดและพฤติกรรมของคนและช่วงอายุ (Generation) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงจิตวิทยา (Psychology) พบว่ากลุ่ม

ตัวอย่างระบุว่าเป็น Generation B จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23, เป็น Generation X จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 และเป็น Generation Y จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ส่วนที่เหลือไม่แสดงคำตอบ หรือระบุไม่ได้ว่าตนเองเป็นคนรุ่นใด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันระหว่างการแบ่งช่วงอายุโดยเกณฑ์ด้านประชากรศาสตร์ (Demography) กับเกณฑ์ด้านจิตวิทยา (Psychology)

องค์กรที่สังกัด จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างอยู่ในองค์กรภาครัฐจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และเป็นองค์กรภาคเอกชนจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 แสดงให้เห็นว่า ภาคเอกชนมีความตื่นตัวมากกว่าภาครัฐในเรื่องช่วงอายุ (Generations) เล็กน้อยซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในประเทศไทยที่ภาคเอกชนมีความตื่นตัวและตระหนักถึงภัยคุกคามของปัญหาด้านช่วงอายุมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี แต่ภาครัฐบาลเพิ่งจะเริ่มตื่นตัวในการรับมือกับความแตกต่างด้านช่วงอายุเมื่อไม่นานมานี้ (Phanwadee and Prachuab, 2010, Office of The Civil Service Commission, 2013)

ทัศนคติต่องานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ ร้อยละ 81.7 ของผู้เข้ารับการอบรม ทราบว่าโลกทางสังคมและธุรกิจกำลังก้าวไปสู่ยุคที่มีพลวัต (Dynamic) และมีความยุ่งเหยิงสูง (High Chaos) แสดงว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความตื่นตัว และทันสมัยมาก ทั้งนี้เพราะโลกกำลังอยู่ในยุคยุ่งเหยิง เนื่องจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ในยุคดิจิทัล (Kotler and Caslione, 2009) (ตารางที่ 2)

ร้อยละ 96.8 ของกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่า ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กร ในขณะที่มีความมั่นใจว่าสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ดี เพียงร้อยละ 20.6 (ตารางที่ 2) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างแม้ว่าจะมีความเชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญแต่ที่เป็นอยู่นั้นยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อย (ร้อยละ 79.4) ที่ยังขาดความรู้ และทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ดี

ความเข้าใจ การรับรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับคนรุ่น Generation Y กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.1 ทราบถึงคุณลักษณะของคน Generation Y (ข้อคำถามที่ 4) แสดงให้เห็นว่ายังมีคนจำนวนมากไม่ทราบคุณลักษณะของคน Generation Y นี้ทั้งๆที่พวกเขาเข้ามาอยู่ในองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 (ค.ศ. 2003) ร้อยละ 23 ของกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่า สามารถรับมือและบริหารคน Generation Y ได้ดี (ข้อคำถามที่ 5) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากยังขาดวิธีการและทักษะในการบริหารจัดการคนรุ่นนี้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 2)

ในขณะที่ร้อยละ 16.7 เชื่อว่า Generation Y สร้างปัญหาในองค์กร (ข้อคำถามที่ 6 ในตารางที่ 2) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เหลือไม่เชื่อว่าสร้างปัญหา นับเป็นทัศนคติที่ดี และเป็นพื้นฐานที่ดีในการสร้างความผูกพันแก่คนรุ่นนี้ ประกอบกับร้อยละ 97.6 เชื่อว่า Generation Y คืออนาคตขององค์กร ซึ่งสะท้อนทัศนคติที่เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ Generation Y มีความสำคัญต่อองค์กร (ตารางที่ 2)

หลังจากได้รับการอบรมในหัวข้อที่ 3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสังคมวิทยาของแต่ละช่วงอายุ (Generations) และหัวข้อที่ 4 มูลเหตุแห่งกระบวนทัศน์และพฤติกรรมของคนช่วงอายุต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.4) เชื่อว่า มีความเข้าใจ Generation Y (ข้อคำถามที่ 11) ได้ถูกต้อง ร้อยละ 11 เชื่อว่า เงินคือรางวัลที่ดีที่สุดในการจูงใจคน Generation Y ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Price Waterhouse Cooper (PWC) ว่า Generation Y ร้อยละ 71 มองว่าเงินเป็นความสำคัญรองจากสมดุลของชีวิต

และงาน (ธนชาติบล็อก, 2557) และสอดคล้องกับข้อคิดเห็น Alsop ในงานวิจัยของ ตามรัตน์ (2014) ที่ระบุว่า Generation Y ต้องการความท้าทาย ความก้าวหน้า งานที่มีความหลากหลาย ดังนั้นเงินจึงไม่ใช่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจต่อ Generation Y แต่เพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ร้อยละ 100) เชื่อว่า Generation Y ไม่ชอบงานราชการ ซึ่งงานราชการมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับแนวคิด กระบวนทัศน์และพฤติกรรมของคนรุ่นนี้ (Phanwadee and Prachuab, 2010)

ร้อยละ 18.3 เชื่อว่า Generation Y ชอบหัวหน้างานที่เก่ง และร้อยละ 81.7 เชื่อว่า Generation Y ชอบหัวหน้างานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ นักวิชาการชั้นนำที่ว่า Generation Y มีจิตใจเพื่อสังคมและเป็นคนดี (1) (Jeffries and Hunte, 2004)

แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะเชื่อว่าตนเองเข้าใจ Generation Y และเป็นความเข้าใจที่ถูกต้องแต่ยังมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างยังไม่มีคามมั่นใจคือ การสื่อสารกับ Generation Y โดยพิจารณาจากร้อยละ 30 ของกลุ่มเป้าหมายเชื่อว่า Generation Y พูดไม่รู้เรื่อง แสดงให้เห็นถึงประเด็นปัญหาด้านการสื่อสารกับคนรุ่นนี้ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนรุ่นอื่นควรมีการทำความเข้าใจวิธีการสื่อสารกับคน Generation Y ให้ถ่องแท้และต้องใช้ความเข้าใจในกระบวนทัศน์และพฤติกรรมของคน Generation Y ที่เป็นคู่สนทนารวมถึงวิธีการสร้างสาร ส่งสาร แก่คนรุ่นนี้ และการรับสาร ดีความสารที่รับมาจากคน Generation Y จะช่วยลดปัญหาในการสื่อสารลงได้ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีแก่องค์กร

หลังจากการได้รับความรู้ด้าน วิธีการบริหารจัดการ Generation Y อย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างความเข้าใจ ความรักและความผูกพัน เพื่อผลผลิตขององค์กร กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 77 เชื่อว่า สามารถสร้างความผูกพัน (Employee Engagement) ให้แก่คน Generation Y ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจว่าจะนำความรู้ไปใช้ในการสร้างความผูกพันเพื่อสร้างผลผลิตขององค์กรได้

สรุปผล

1. กลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรแต่ยังมีความรู้และทักษะในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่มาก ควรมีการเสริมสร้างความรู้และทักษะนี้แก่ผู้บริหารในองค์กร
2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจคนรุ่น Generation Y จึงอาจทำให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน
3. ทักษะที่ดีต่อคน Generation Y เป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บรรยากาศการทำงานในองค์กรที่เป็นมิตรและมีความสุข
4. การอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ Generation Y รวมถึงวิธีการทำงาน การสื่อสาร การจูงใจ จะช่วยสร้างความผูกพันและผลผลิตแก่องค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากงานวิจัยนี้ยังมีกลุ่มเป้าหมายที่จำกัด ควรมีการศึกษาที่ใช้กลุ่มประชากรที่มีจำนวนมากขึ้น เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดในการศึกษาด้านการรับรู้และทัศนคติต่อ Generation Y ในโอกาสต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Jeffries, Francis L. and Tanya L. Hunte. Generation and motivation: A connection worth making. Journal of Behavioral and Applied Management , no.1 (2003): 37-70.
- Strauss, William. and Neil Howe. Generations: The history of America's future, 1584 to 2069. New York: Quill William Morrow. 1991
- Engleman, Elizabeth. Generation Y vs. Baby Boomers: How workplace commitment levels affect recruitment and retention of Generation Y within Corporate America Ph.D. Dissertation. Capella University. 2009.
- Ratthanakintra, Damrous. Factors affecting working happiness of hospital pharmacists under the office of permanent secretary of Ministry of Public Health. Master degree dissertation. Silpakorn University. 2013.
- Phanwadee Sathithaworn and Prachuab Phersuwan. “ทัศนคติของคนกลุ่ม Gen Y ต่อการทำงานในระบบราชการ” BU Academic Review 9, special 1 (2553): 177-190.
- Office of The Civil Service Commission. รายงานการศึกษาโครงสร้างอายุของข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2553-2555. Office of research and personnel system development. Nonthaburi: Uptoyou Createnew, 2013.
- Kotler, Philip. and John A. Caslione. Chaotic: The business management and marketing in the age of turbulence. NY.AMACOM 2009.
- TNClive. วิจัยคน “Gen-Y” ในองค์กรพุงปี 2559 แนะนำธุรกิจปรับกลยุทธ์คนรุ่นใหม่-เก่า ด้านปัญหาสมองไหล [Online] Accessed 8 November 2014. Available from <http://thanachart.in.th/pwc-gen-y-2016>
- Ratthanakintra, Damrous. “Factors affecting working happiness of hospital pharmacists under the office of permanent secretary of Ministry of Public Health” **Veridian E-Journal Science and Technology** 7(4): 17-30.
- Thanit Aumchim and Montha Chumpalueng. “Human resource management affect organizational climate of school under the office of Prachuabkhirikhan elementary education service area 1” **Veridian E-Journal** 7(3): 275.