



พฤติกรรมที่แปลกๆ ของคน Gen Y

แนวคิดการบริหาร

รศ.ดร.พสุ เดชะรินทร์ (pasu@acc.chula.ac.th)

สัปดาห์นี้ขอพาท่านผู้อ่านมาทำความรู้จักกับคนกลุ่มหนึ่งที่เราเรียกว่าเป็นพวก Gen Y หรือ Generation Y กันเพิ่มเติมนะครับ เพราะรู้สึกได้ว่าในช่วงหลังได้เริ่มมีหนังสือและงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับคนกลุ่มนี้เพิ่มมากขึ้นทุกขณะ และพฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ก็กลายเป็นสิ่งที่นักกลยุทธ์และนักการตลาดเฝ้าศึกษาและติดตาม

เนื่องจากกลุ่มคนที่เรียกว่าเป็น Gen Y หรือผู้ที่เกิดระหว่าง ค.ศ.1978-2000 นั้นจะกลายเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กร รวมทั้งต่อการตลาดและการขายสินค้าหรือบริการต่างๆ เป็นอย่างมาก ทั้งนี้สาเหตุสำคัญก็คงหนีไม่พ้นจำนวนของคนกลุ่มนี้ที่มีจำนวนมาก รวมทั้งพฤติกรรมในการทำงานและบริโภคของคนกลุ่มนี้ที่มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อน

ท่านผู้อ่านไม่ต้องมองไปไกลหรอกนะครับ ลองสังเกตในที่ทำงานของท่านก็ได้ครับ ถ้าท่านพบเจอพนักงานรุ่นใหม่ และตั้งคำถามว่าทำไมคนรุ่นใหม่ถึงคิดแบบนี้? ทำไมวิธีหรือความคิดของเขาถึงแตกต่างจากคนรุ่นเรา? ก็แสดงว่าท่านพบเจอพฤติกรรมหรือวิถีคิดที่แตกต่างของคน Gen Y แล้วละครับ

ในหนังสือชื่อ Gen BuY ที่เขียนโดย Kit Yarrow และ Jayne O'Donnell ได้รวบรวมศึกษาและวิจัยพฤติกรรมของคน Gen Y ไว้ที่น่าสนใจครับ ขออนุญาตนำข้อมูลจากหนังสือเล่มนี้ในบางส่วนที่น่าสนใจมานำเสนอท่านผู้อ่านนะครับ

เริ่มจากการติดต่อสื่อสารครับ ในอดีตเวลาเราจะติดต่อสื่อสารกับเพื่อนหรือแฟนนั้น ท่านจะใช้ช่องทางไหนมากที่สุดครับ? ถ้าเป็นรุ่นโบราณหน่อยก็คงเป็นจดหมาย ถ้าทันสมัยหน่อยก็จะเป็นโทรศัพท์ หลังจากนั้นก็อาจจะใช้อีเมล ซึ่งท่านก็อาจจะคิดว่าคนรุ่น Gen Y นั้นจะยังใช้อีเมลกันเยอะอยู่

แต่จริงๆ แล้วคนรุ่น Gen Y นั้นกลับไม่ค่อยได้ใช้อีเมลในการสื่อสารเท่าไร แต่กลับไปให้ความสำคัญกับการส่ง SMS หรือ Text Message กันมากขึ้น รวมทั้งพวก Instant Message ต่างๆ (ตัวอย่างของ Instant Message เช่น MSN) แสดงว่าคนรุ่นนี้ไม่ชอบที่จะรอ แต่จะต้องสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา (Always On) เนื่องจากการติดต่อด้วยอีเมลนั้นจะต้องรอให้เปิดอ่านถึงจะตอบได้ แต่พอเป็น SMS หรือ MSN แล้วจะสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

นอกเหนือของการสื่อสารแล้ว คนรุ่น Gen Y ยังสามารถพบเพื่อนใหม่ๆ ในโลกออนไลน์และคบกันได้โดยไม่เคยเจอหน้ากันก็มี ในอดีตนั้นเราอาจจะมี Pen Friend คือเพื่อน ที่ส่งจดหมายคุยกันโดยไม่เห็นหน้า ซึ่งในปัจจุบันก็พัฒนามาเป็นการใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ ในการหาคบ และทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ๆ

ผมเคยเจอกรณีศึกษาของเพื่อนลูกด้วยซ้ำไปครับว่าเจอคนในโลกออนไลน์แล้วคบเป็นแฟน โดยไม่เคยเจอหน้ากันมาก่อนก็มีครับซึ่งผู้ปกครองอย่างเราก็ฟังดูแล้วอาจจะน่ากังวลและน่าวิตกไม่น้อยครับ แต่สำหรับคนรุ่นใหม่ นั้น ดูเหมือน

เขาจะมองเป็นเรื่องปรกติธรรมดาครับ และเราอาจจะคิดว่าผู้หญิงใน Gen Y มีแนวโน้มที่จะพบเพื่อนใหม่ๆ ผ่านทางสื่อออนไลน์มากกว่าผู้ชาย

แต่ผลจากการสำรวจพบว่าในกลุ่มเด็กและวัยรุ่นชาย จะเป็นกลุ่มที่พบเจอเพื่อนใหม่ผ่านทางสื่อออนไลน์มากกว่าเด็กผู้หญิง นอกจากนี้ท่านผู้อ่านอาจจะพบนะครับว่าคนรุ่นนี้จะเปลี่ยนงานกันบ่อยและไม่ค่อยมีความภักดีต่อองค์กรเท่าคนรุ่นก่อน

จากการสอบถามและวิเคราะห์พบว่าคนใน Gen Y นั้นจะเปลี่ยนงานระหว่าง 10-14 ครั้งตั้งแต่เรียนจบจนกระทั่งถึงอายุ 38 ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนงานที่เยอะมากพอสมควรเลยนะครับ ดังนั้นคงไม่ต้องแปลกใจนะครับว่าทำไมคนรุ่นใหม่ถึงดูเหมือนไม่ค่อยมีความภักดีต่อองค์กรและชอบแสวงหาความท้าทายและสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้เวลาพูดถึงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้ว คนรุ่นเก่าเมื่อนึกถึงความบันเทิงก็จะนึกถึงโทรทัศน์ เมื่อนึกถึงคอมพิวเตอร์ก็จะนึกถึงการทำงาน และเมื่อนึกถึงโทรศัพท์มือถือก็จะนึกถึงเครื่องมือในการสื่อสาร

แต่สำหรับคน Gen Y แล้วเมื่อนึกถึงเครื่องคอมพิวเตอร์เขาจะมองว่าคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ให้ความบันเทิงมากกว่าโทรทัศน์และเกือบครึ่งของคน Gen Y ที่จะมองว่าโทรศัพท์มือถือที่ใช้กันอยู่นั้นก็เป็นเครื่องมือสำหรับความบันเทิงเช่นเดียวกัน ซึ่งก็ถือเป็นมุมมองที่น่าสนใจทีเดียวครับ นอกจากนี้ความแปลกและแตกต่างในสายตาของผู้ใหญ่แล้ว คน Gen Y เองก็ดูเหมือนจะยอมรับในความแปลกและแตกต่างคนตนเอง โดยผลการสำรวจพบว่าคนในรุ่นนี้จะมองว่าตนเองมีความแปลกและแตกต่างจากรุ่นก่อน มีความโดดเด่นและไม่เหมือนกับคนรุ่นก่อนๆ

เป็นอย่างไรบ้างครับพฤติกรรมของคน Gen Y ผมเองพาดหัวบทความไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่แปลกๆ แต่ถ้าคน Gen Y มาอ่านบทความนี้ก็อาจจะมองว่าผู้เขียนนั้นแหละแปลก เนื่องจากสำหรับเขาแล้วพฤติกรรมต่างๆ ที่เขียนในบทความนี้ไม่ได้มีสิ่งใดแปลกเลยเพียงแต่เป็นพฤติกรรมปรกติของคนในรุ่นนี้ ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างจากความคิดและข้อสมมติฐานของคนในรุ่นก่อนๆ ทำให้ถูกมองว่ามีความคิดและพฤติกรรมที่แปลกไป

สัปดาห์หน้าเรามาลองศึกษากันต่อนะครับว่าอะไรคือสิ่งที่หล่อหลอมให้เกิดความคิดและพฤติกรรมของคน Gen Y ซึ่งเราอาจจะนึกว่าเป็นเนื่องจากเทคโนโลยี แต่จริงๆ แล้วไม่ใช่สาเหตุเดียวครับ การเลี้ยงดูของผู้ปกครองก็มีส่วนครับ ☺