

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

Factors that achieved to Business Management in Personnel of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Bangkok Metropolis

นารีนี แสงสุข

Narinee Saengsook

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร 2. เปรียบเทียบผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจโดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ จำนวนบุคลากรและ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เทคนิคแบบผสมผสานระหว่างการศึกษาเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 405 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้การในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบ ปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ ในด้านการบริหารบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านแนวทางการปฏิบัติขององค์กรภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ และที่มีจำนวนบุคลากรต่างกัน มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจแตกต่างกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีวุฒิการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการต่างกัน มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่างกันและ 3. ปัจจัยแนวทางการปฏิบัติขององค์กร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน และด้านการให้รางวัลและการยอมรับ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุเท่ากับ 0.882 และมีอำนาจในการพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรได้ร้อยละ 77.80 ($R^2 = 0.778$)

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ บริหารธุรกิจบุคลากร วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

¹ ดร. อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

¹ Lecturer, Ph.D., Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University.

Abstract

This research aims to studying in key success factors of business management in personnel of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Bangkok Metropolis; comparing key success factors of personnel management in Bangkok, classified by gender, age, education, age of business, business type, and number of personnel; and studying in factors that achieved to business management in personnel of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis. This was survey research by mix method techniques, between qualitative and quantitative. Samples of this studying were 405 entrepreneurs of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis. Instrument for data collection was questionnaire with open-end and semi-structured interview. Analytical Statistics used in this research were frequency distribution, percentage, standard deviation, mean, T-test, One-way ANOVA, multiple comparison with LSD, and multiple linear regression.

The result found that; 1. Entrepreneurs of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis had opinion on success of business management in personal of Small and Medium Enterprises at medium level; on overall of factors that achieved to business management in personnel of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis at medium level; and on overall of factors in organizational practice guideline at medium level. 2. Entrepreneurs of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis differed in gender, age, and number of personnel had difference success in business management in personnel of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis. But Entrepreneurs of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis differed in education, age of business, and business type had no difference success in business management in personnel of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis. 3. 4-Factors in organizational practice guideline, as welfare, working environment, facilities, and reward and acceptance, affected to success in business management in personnel of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis with multiple correlation value 0.882 and predictive power of success in business management in personnel at .05 significant was 77.80 ($R^2 = 0.778$).

Key words: success, personnel business management, SMEs

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีองค์ประกอบหลายด้านมาเกี่ยวข้องกันอย่างเหมาะสม เริ่มต้นจากการวางแผนงานเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและเติบโต ผู้บริหารจึงต้องวางแผนงานทั้งด้านการผลิต การตลาดและโดยเฉพาะด้านบุคลากร นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนทุกกิจกรรมในธุรกิจให้ดำเนินไปจนบรรลุเป้าหมายควบคู่กับการจัดการทรัพยากรของกิจการให้ได้ประโยชน์สูงสุดผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานในระดับที่ลูกค้าต้องการ

โดยผู้ประกอบการจะต้องรักษาคุณภาพให้มีความสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้าคือ เหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าซื้อหรือใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นตัวกำหนดระดับของคุณภาพ (ชัยนันท์ แสงสุระธรรม, 2551, หน้า 2-3) บุคลากรที่มีต่อการเติบโตของธุรกิจทุกๆ ธุรกิจจึงค้นหาบุคลากรที่คาดว่าจะสามารถสนับสนุนงานในองค์กรได้ ด้วยความคาดหวังที่แตกต่างกัน แต่องค์กรจึงมีแนวทางการบริหารบุคลากรแตกต่างกันไปตามปัจจัย

แวดล้อม ได้แก่ งบประมาณ ขนาดขององค์กร วิสัยทัศน์ของผู้ที่มีหน้าที่บริหารงานบุคลากร พฤติกรรมของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างหรือผู้บริหารกับพนักงาน กฎหมาย แรงงาน เป็นต้น สภาพแวดล้อมเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการแต่ละราย มีรายละเอียดและจุดเด่นของวิธีการปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรแตกต่างกันไป ด้วยเพื่อก้าวข้ามปัญหาอุปสรรคที่ธุรกิจต้องเผชิญ (สวลี วงศ์ไชยา และ พิษญาดา พันผา, 2561) ความต้องการความสำเร็จจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องด้วยผู้ประกอบการมีเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน และผู้ประกอบการดูแล รายรับ-รายจ่ายในธุรกิจอยู่เสมอ โดยผู้ประกอบการมีการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของตนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการติดต่อสื่อสารและดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และมีการวางแผนในการทำงานก่อนอยู่เสมอ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs เป็นหน่วยธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมสนับสนุนที่ช่วยสร้างความมั่นคงให้กับอุตสาหกรรมทั้งหมด ตลอดจนเป็นหน่วยเศรษฐกิจที่ช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 83.9 ของการจ้างงานรวมของประเทศ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2558). จากการสำรวจติดตาม โดยบริษัท SMEs development and consultant พบว่าวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมใน 100 ราย จะมีเพียงไม่ถึง 5 % ที่ประสบความสำเร็จ ส่วนที่เหลือ ล้มเลิกกิจการในที่สุดโดยมีอายุในการดำเนินงานไม่เกิน 1 - 2 ปี ผู้ประกอบการ SMEs จึงต้องมีวิธีการปรับตัวด้านการบริหารจัดการ การตลาด เพื่อรักษากิจการให้อยู่รอด (ชุดิมา หวังเบญจมาศ และธัญชา บินดุเหล็ก, 2556, หน้า 112) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารบุคลากรด้วย เพื่อให้สามารถคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่ต้องรับผิดชอบลดอัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover rate) ของแรงงานในระดับปฏิบัติการและระดับสูง จัดสภาพแวดล้อม การทำงานให้ถูกสุขลักษณะ มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีการจ่ายผลตอบแทน ให้รางวัลและสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรได้ในระยะยาว

ย่อมส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพ ต้นทุนการประกอบการลดลง ผู้ประกอบการและลูกค้าเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในสินค้าและบริการมากขึ้น (Timothy S. Hatten, 2015, p. 27) จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ และการบริหารธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจด้าน SMEs ที่มุ่งการบริหารบุคคลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติได้อย่างบรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำแนกตาม เพศ อายุ ภูมิภาคการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ จำนวนบุคลากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 578,718 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2555, หน้า 1) ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และขอบเขตด้านเวลาที่ศึกษาช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลนับตั้งแต่ได้รับการอนุมัติทำโครงการอย่างเป็นทางการ เป็นระยะเวลาประมาณ 1 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2559-2560 และ 3.) ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจกับการบริหารบุคลากร แนวทางการบริหารบุคลากร ความสำเร็จของการบริหารบุคลากรและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานการวิจัย

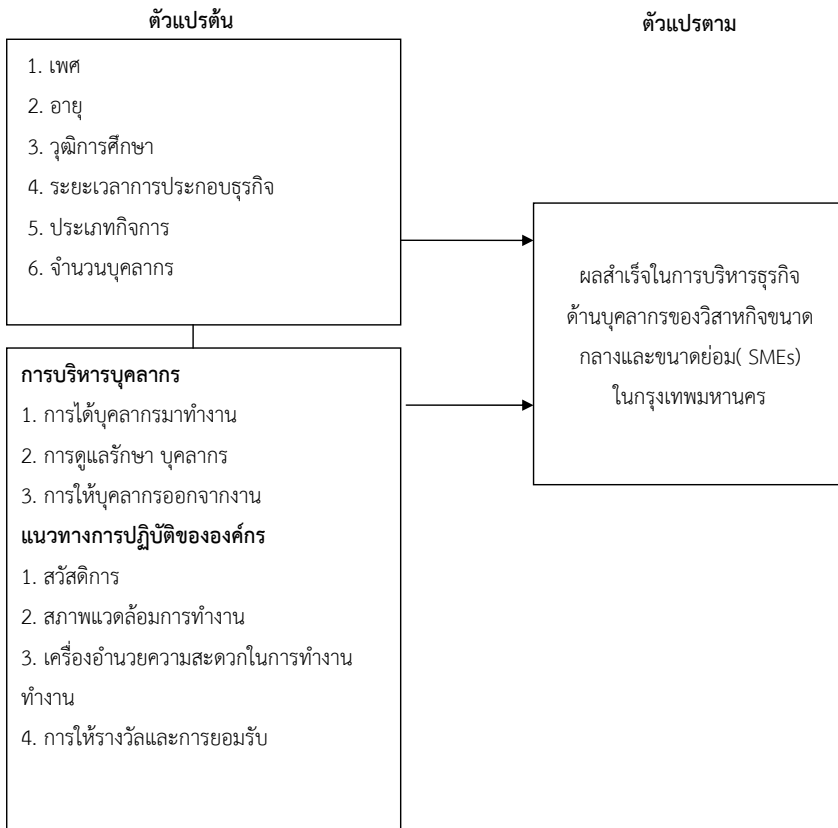
1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ประเภทกิจการ จำนวนบุคลากร ที่แตกต่างกันมีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการบริหารบุคลากร และปัจจัยแนวทางการปฏิบัติขององค์กรส่งผลต่อผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้เทคนิคแบบผสมผสานระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสำรวจประชากร คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 578,718 ราย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่ได้โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของใน

กรอบแนวคิดการวิจัย



กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบ Check-List และปลายเปิด ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารบุคลากร ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแนวทางการปฏิบัติขององค์กรด้านบุคลากร ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้ดัชนี IOC ถือเกณฑ์ความสอดคล้องกัน และการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญที่มีค่า 0.5 ขึ้นไป

หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปกับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคได้ความเชื่อมั่นตอนที่ 2 เท่ากับ 8.98 ตอนที่ 3 เท่ากับ 7.73 และตอนที่ 4 เท่ากับ 6.54

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยชี้แจงการเก็บข้อมูลให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าใจในเรื่องกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถามที่เก็บมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD และวิเคราะห์

ถดถอยเชิงพหุ

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกที่เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างที่ใช้สัมภาษณ์บริหารกิจการ SMEs ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 กิจการ และกิจการละ 1 ท่าน ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพจัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปร ที่ศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยและวิชาการ ด้านการบริหารองค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้คำปรึกษา และแนะนำตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการ SMEs ในกรุงเทพมหานครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46 -50 ปี คิดเป็น มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจมาแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี และประกอบกิจการประเภทซื้อขายไป มีบุคลากรในองค์กรจำนวนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 คน

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในกรุงเทพมหานครในเรื่องความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs

รายการ	\bar{X}	SD.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. มาปฏิบัติงานตรงเวลา	1.41	น้อย	3	
2. มีการทำงานเป็นทีม ปราศจากความขัดแย้ง	2.66	0.92	ปานกลาง	2
3. ทำงานที่ได้รับผิดชอบให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด	3.57	0.49	มาก	1
4. ให้ความร่วมมือในเรื่องที่ผู้บริหารขอความร่วมมือ	2.66	0.92	ปานกลาง	2
5. หมั่นพัฒนาตนเองและหาความรู้สม่ำเสมอ	3.57	0.49	มาก	1
6. แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	2.66	0.92	ปานกลาง	
รวม	2.90	0.55	ปานกลาง	

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด หมั่นพัฒนาตนเองและหาความรู้สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีการทำงานเป็นทีม ปราศจากความขัดแย้ง ให้ความร่วมมือในเรื่องที่ผู้บริหารขอความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 และมาปฏิบัติงานตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหารบุคลากรดังแสดงในตาราง 2

ผู้ประกอบการ SMEs ในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs ในด้านการบริหารบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารบุคลากรทุกด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บุคลากรออกจากงาน ด้านการดูแลรักษาบุคลากร และด้านการได้บุคลากรมาทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 2.78 และ 2.74 ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัจจัยแนวทางการปฏิบัติขององค์กรด้านบุคลากร ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการบริหารบุคลากร

ปัจจัยการบริหารบุคลากร	\bar{X}	SD.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านการได้บุคลากรมาทำงาน	2.74	0.68	ปานกลาง	3
2. ด้านการดูแลรักษาบุคลากร	2.78	0.49	ปานกลาง	2
3. ด้านการให้บุคลากรออกจากงาน	2.79	0.46	ปานกลาง	1
รวม	2.77	0.47	ปานกลาง	

ตาราง 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยแนวทางการปฏิบัติขององค์กรด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการบริหารบุคลากร	\bar{X}	SD.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านสวัสดิการ	2.89	0.46	ปานกลาง	4
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.43	0.40	มาก	1
3. ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน	2.96	0.41	ปานกลาง	3
4. ด้านการให้รางวัลและการยอมรับ	3.26	0.42	ปานกลาง	2
รวม	3.13	0.32	ปานกลาง	

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านแนวทางการปฏิบัติขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นต่อแนวทางการปฏิบัติขององค์กรในระดับมาก 1 ด้าน และระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการให้รางวัลและการยอมรับ และด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.26 และ 2.96 ตามลำดับ

5. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ และจำนวนบุคลากรต่างกัน มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ และประเภทกิจการต่างกัันมีผลสำเร็จในการบริหาร ธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง ที่ 4

ตาราง 4 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบปัจจัยการบริหารด้านบุคลากร ที่ส่งผลต่อผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากร

ตัวแปร	b	S.E.	B	t	Sig t (2-tailed)
ค่าคงที่ (Constant)	-0.887	0.174		-5.105	0.000
ด้านการได้บุคลากรมาทำงาน	0.004	0.049	0.005	0.086	0.931
ด้านการดูแลรักษาบุคลากร	0.015	0.054	0.013	0.274	0.784
ด้านการให้บุคลากรออกจากงาน	0.045	0.034	0.038	1.316	0.189
ด้านสวัสดิการ	0.116	0.044	0.097	2.645	0.008*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	-0.088	0.035	-0.065	-2.512	0.012*
ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน	0.142	0.041	0.105	3.432	0.001*
ด้านการให้รางวัลและการยอมรับ	0.967	0.050	0.740	19.521	0.000*

* $p < 0.05$

$R = 0.882$, $SE\ est = 0.263$, $R^2 = 0.778$, $Adj\ R^2 = 0.774$, $F = 195.999$

ปัจจัย แนวทางการปฏิบัติขององค์กร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน และด้านการให้รางวัลและการยอมรับ เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุเท่ากับ 0.882 และมีอำนาจในการพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรได้ร้อยละ 77.80 ($R^2 = 0.778$)

7. ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ท่าน/กิจการ ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเพื่อการสรรหาคัดเลือกบุคลากร การดูแลรักษาคน การออกจากงานของบุคลากร การกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ค่าตอบแทน ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สรุปว่า ผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ด้านการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเป็นสำคัญ และวางแผนการดูแลรักษาบุคลากรทั้งด้านผลประโยชน์ และค่าตอบแทนที่หลากหลายซึ่งถูกกำหนดด้วยข้อกำหนดหมายแรงงาน และสวัสดิการขั้นพื้นฐาน เพื่อรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ทำให้เกิดความ

สำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

สรุป และข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด มีการทำงานเป็นทีม ปราศจากความขัดแย้ง ให้ความร่วมมือในเรื่องที่ผู้บริหารขอความร่วมมือ สอดคล้องกับแนวคิด Cruz-Cunha and Maria Manuela, (2010, p. 71) ที่กล่าวว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเริ่มต้นจากการทำงานของคนจำนวนไม่มากนัก ดังนั้น แต่ละคนจึงอาจต้องปฏิบัติหน้าที่หลายอย่าง ต้องร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จ บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงาน คนกลุ่มนี้จึงต้องมีความรับผิดชอบสูง มีความสามารถหลายด้านและที่สำคัญต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ปัจจัยการบริหารบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การได้บุคลากรมาทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ผู้ประกอบการสอนงานให้บุคลากรด้วยตัวเอง ทั้งก่อนหรือขณะปฏิบัติงาน กำหนดคุณสมบัติผู้สมัครงานไว้ล่วงหน้า มีการวางแผนกำลังคนไว้ชัดเจน เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่ลงทุนน้อย มีจำนวนบุคลากรไม่มาก ดังนั้นผู้ประกอบการจึงสามารถวางแผนกำลังคนได้ชัดเจน เมื่อได้คนมาก็สอนงานด้วยตนเอง เพราะผู้ประกอบการมีความเชี่ยวชาญในการบริหารงานที่องค์กรดำเนินการอยู่ทุกขั้นตอน และสามารถรู้ระดับความสามารถของบุคลากรแต่ละคนด้วยตนเองเพื่อให้มีการบริการที่เหมาะสมต่อไป สอดคล้องกับแนวคิด Cruz-Cunha and Maria Manuela (2010, p. 71) กล่าวว่า ความเชี่ยวชาญด้านการบริหาร หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการวางแผนการนำแผนไปปฏิบัติการกำกับควบคุม การประเมินผล และการปรับปรุงหรือแก้ไขพัฒนา ซึ่งผู้บริหารต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในทุกกระบวนการบริหาร จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ The Dutch Ministry of Economic Affairs (2003, p. 141) พบว่า ขนาดของธุรกิจมีผลมาจากมุมมองที่มีต่อทุนมนุษย์ และการบริหาร

บุคลากร เช่น ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน ค่าใช้จ่ายในการค้นหาบุคลากร นโยบายค่าจ้าง การฝึกอบรม การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของแต่ละคน โดยที่ประสิทธิภาพของธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายที่คุ้มค่า มุมมองเหล่านี้ส่งผลต่อกำไรที่ธุรกิจได้รับด้วย

การดูแลรักษาบุคลากร ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่น อัตราค่าจ้างบุคลากรเป็นไปตามมาตรฐานในอุตสาหกรรม กำหนดวันหยุด วันลา สอดคล้องกับกฎหมาย มีการให้รางวัลแก่ผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก แต่ก็ทำให้เกิดการเปรียบเทียบกับระบบการดูแลรักษาบุคลากรที่ชัดเจน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Luo Yuanzhe, Xu Yanmei and Jin Yuning. (2013, p. 444) ศึกษาพบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรควบคุมความเสี่ยงของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านความเสี่ยงจากระบบสิ่งจูงใจ ควรวิเคราะห์ความต้องการของพนักงาน กำหนดระบบค่าจ้างที่สามารถแข่งขันได้กับธุรกิจอื่นๆ ออกแบบรูปแบบการให้รางวัลที่ยืดหยุ่น

การให้บุคลากรออกจากงาน ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่น มีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมเกี่ยวกับสาเหตุหากต้องให้บุคลากรออกจากงาน จะแจ้งให้บุคลากรทราบล่วงหน้า ส่วนการเลิกจ้างหรือไล่ออกจากงาน จะพิจารณาจากพฤติกรรมหรือความสามารถของบุคลากรและข้อกำหนดด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ ฐิติพร ป่านไหม (2556, หน้า 2) กล่าวว่า การให้บุคลากรออกจากงาน เป็นการเลิกจ้างที่ต้องแสดงเหตุผลว่าลูกจ้างทำผิดเงื่อนไขการจ้าง หรือสภาพการจ้าง หรือทุจริตในประเด็นใดนั้นต้องมีความชัดเจนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กล่าวว่า ห้ามนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือพฤติกรรมของลูกจ้าง หรือกรณีที่ลูกจ้างทำสัญญากับนายจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลา การจ้างไว้แน่นอน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยแนวทางการปฏิบัติขององค์กรด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอภิปรายแยกเป็นประเด็นดังนี้ สวัสดิการ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่น เงินช่วยเหลือพนักงานในโอกาส

ต่างๆ เช่น งานบวช งานแต่ง วันหยุดพักผ่อนประจำปี เนื่องจากเงินช่วยเหลือพนักงานในโอกาสต่างๆ ถือเป็นน้ำใจปกติของคนไทยที่มีต่อคนรู้จัก การบริหารภายในองค์กรมีความยืดหยุ่นในเรื่องระเบียบ วินัยมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีบุคลากรจำนวนมาก เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการดึงดูดบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร และสวัสดิการส่วนใหญ่ที่จัดให้พนักงาน

สภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน เช่น ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีบริเวณนั่งพักผ่อนหย่อนใจ ไม่มีกลิ่น คว้นรบกวนการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อภาพลักษณ์และการเจริญเติบโตขององค์กร จึงต้องบริหารให้เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ Huang, Cant and Wiid (2016) ศึกษาความสำคัญของการบริหารบุคลากรในธุรกิจขนาดเล็กร แอฟริกาใต้ จำนวน 88 แห่ง พบว่า การนำระบบการบริหารงานบุคคลเข้ามาช่วยเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากการบริหารงานบุคคลมีประโยชน์ต่อธุรกิจ

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่น มีบริการน้ำดื่มฟรี มีอุปกรณ์ผ่อนแรงเหมาะสม มีมุมอ่านหนังสือสำหรับเพิ่มพูนความรู้ มีอินเทอร์เน็ตสำหรับรับข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากเครื่องมือที่เหมาะสมกับการทำงานช่วยให้ผลการดำเนินงานมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของกระทรวงแรงงาน (2549, หน้า 2, 7-8) ได้นำเสนอในประเด็น “ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ตลอดจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การให้รางวัลและการยอมรับ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ส่งเสริมให้เกิดความรัก ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งเสริมให้ทุกคนยอมรับซึ่งกันและกัน มีประกาศชื่นชมพนักงานที่กระทำความดี เนื่องจากการให้รางวัลช่วยให้บุคลากรมีความภูมิใจ เป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้ทำงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวของ ญัฎฐพันธ์ เจริญนันท์ (2556) อธิบายถึงการบริหาร ธุรกิจ ว่ามีแนวทางการบริหารการให้รางวัลและการยอมรับให้เหมาะสมกับ

ความต้องการของบุคลากรแต่ละคน

เพศของบุคลากรมีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรแตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2554) ที่กล่าวว่าความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อ สื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่า เพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้น

อายุต่างกัน มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าอายุที่ต่างกันอาจหมายรวม ถึงระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, หน้า 124) ได้กล่าวไว้ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น อายุ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น

วุฒิการศึกษา มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่มีจำนวนของบุคลากรในการดำเนินงานทั้งด้านการผลิตสินค้า การบริการจำนวนน้อย และในการวิจัยนี้เป็นธุรกิจการให้บริการ ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาทุกระดับ สามารถทำธุรกิจได้เท่าเทียมกัน โดยอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์และได้รับการสอนงานจากหัวหน้าหรือรุ่นพี่เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงทำให้ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่าง

ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Osei & Ackah (2015, p. 2) ระบุว่า ประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจ เป็นกระบวนการ ในการบริหาร จัดการ องค์กรส่งผลให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนด

ประเภทกิจการ มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โครงสร้าง

ขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ เป็นแบบง่าย ๆ ไม่มีความซับซ้อน บุคลากรมีจำนวนไม่มาก ตลาดไม่กว้าง ผู้ประกอบการส่วนมากจะใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้ อาศัยบุคคลในครอบครัว ดังนั้นย่อมมีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจมายาวนาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจึงทำให้ผู้ประกอบการที่มีประเภทกิจการต่าง ๆ มีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่ต่างกัน

จำนวนบุคลากร มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนบุคลากร น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 คน และบุคลากร 6-10 คน มีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีจำนวนบุคลากรต่าง ๆ กัน มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานที่มีบุคลากรน้อยบุคลากรมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานที่มีบุคลากรมาก และทำให้บุคลากรที่ความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ดังนั้นจึงมีขวัญในการทำงานดีและเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลกับความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, หน้า 124)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จ ในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน และด้านการให้รางวัลและการยอมรับเนื่องจาก ปัจจัยเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่น่าอยู่ไม่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลงนอกจากนั้นการมีรางวัลให้เมื่อทำความดี การยอมรับจากคนรอบข้างย่อมทำให้บุคคลต้องการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป ไม่ต้องการไปทำงานที่องค์กรอื่น มีขวัญและกำลังใจดีในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ นิภาพรณ เจนสันติกุล (2555, หน้า 73) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า การปรับค่าตอบแทนสำหรับพนักงานกลุ่มที่มีความสามารถสูงเพื่อเป็นการรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรนานๆ และป้องกันการซื้อตัวจากองค์กรฝ่ายตรงข้าม ตลอดจนพัฒนาระบบค่าตอบแทนจูงใจตาม

ผลสัมฤทธิ์ของงาน เช่น การบรรลุตาม Key Performance Indicator ความสำเร็จของงานในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความเป็นธรรม และมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาจริย์ ผลประเสริฐ (2552, หน้า 230-238) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการเพิ่มผลผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัล ทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อเพิ่มผลผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร 5 กิจการ ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเพื่อการสรรหา คัดเลือกบุคลากร การดูแลรักษาคน การออกจากงานของบุคลากร การกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ค่าตอบแทน สอดคล้องกับ สุรมน ไทยเกษม (2558). ได้อธิบายตอนหนึ่งว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพของประกอบการ ต้องเน้นความสำคัญ ของ การสนับสนุน เสริมแรง ให้ลูกน้องได้ใช้ศักยภาพอย่าง เต็มความสามารถ ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs สรุพบว่าผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากร SMEs ในกรุงเทพมหานคร ด้านการสรรหา คัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเป็นสำคัญ และวางแผนการดูแลรักษาบุคลากรทั้งด้านผลประโยชน์ และค่าตอบแทนที่หลากหลายซึ่งถูกกำหนดด้วยข้อกำหนดหมายแรงงาน และสวัสดิการขั้นพื้นฐาน เพื่อรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ทำให้เกิดความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขสรรค์ กันตะบุตร (2550) ที่พบว่าค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างจริงจังและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง หลีกเลี่ยงการให้พนักงานออกแม้แต่ในยามทุกข์ยากทางเศรษฐกิจ เนื่องจากพนักงานคือสินทรัพย์ โดยให้พนักงานยึดถือจริยธรรมมีความอดทนและขยันหมั่นเพียรจะส่งผลให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

การนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้

การนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้ นั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้ คือ 1) ผู้ที่กำลังเริ่มเป็น

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำผลสำเร็จจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันต่อธุรกิจขนาดอื่นๆ ในระดับภูมิภาค และระดับประเทศ 2) ผู้ประกอบการ/บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำแนวคิดไปปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจในการประยุกต์ใช้กับการบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเพิ่ม ศักยภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไปใช้บริหารให้ประสบความสำเร็จ สมดุลยั่งยืน 3) ผู้ประกอบการและผู้ที่กำลังเริ่มเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำผลการวิจัยที่ค้นพบในครั้งนี้นำไปประยุกต์ใช้โดยนำการบริหารแนวคิดด้านอื่นๆ การตลาด ทรัพยากรบุคคล และการเงิน ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรสร้างพิมพ์เขียวการพัฒนาบุคลากร
2. ผู้ประกอบการควรกำหนดแนวปฏิบัติให้ชัดเจนในขั้นตอนการได้บุคลากรมาทำงาน การดูแลรักษาบุคลากร และการให้บุคลากรออกจากงาน ตลอดจนมีการปรับและทบทวนแนวปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป
3. เนื่องจากทุกอย่างรอบตัวเราล้วนมีผลต่อความสำเร็จ ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรอันส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ
4. ควรหาแนวทางส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรและการบริหารธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2549). *กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549*. เล่ม 123 ตอนที่ 65 ก ราชกิจจานุเบกษา 21 มิถุนายน 2549.
- ชัยนันท์ แสงสุระธรรม. (2551, สิงหาคม). 6 Packs Core Tools: เครื่องมือสร้างความยืดหยุ่นของระบบการผลิต. *จดหมายข่าวรายเดือน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ*, 9, (101), 2-3.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). *การบริหารองค์กร และการบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินา หวังเบญจมาศ และธนัชชา บินคุเหล็ก. (2556). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 1 (1), 109-123.
- ฐิติพร ป่านไหม. (2556, กุมภาพันธ์). การใช้คัลพินิจ (ไม่) อนุญาตให้ออกจากงานก่อนกำหนด. *วารสารกรมประชาสัมพันธ์ คอลัมน์กฎหมายใกล้ตัว*, 2. 1-3.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2556). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ธนวุฒิ พิมพ์กี. (2558). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2555, มีนาคม – เมษายน). *การจัดการค่าตอบแทนและการให้รางวัล จากแนวคิดสู่การประยุกต์*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* 69, 31 (2), 65-74.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปจรรย์ ผลประเสริฐ. (2552). *ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย*. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- พวงทิพย์ ชัยพิบาลสถิตย์. (2551). *คุณภาพการบริหารการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). *แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: หจก. ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2554). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: อีระพิมพ์และไวเท็กซ์ จำกัด.
- สุขसरค์ กันตะบุตร. (2550). *การศึกษาการประยุกต์ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาคธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สลี วงศ์ไชยา และ พิษญาดา พันผา. (2561). *อิทธิพลของกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (วารสารสยามคณิกวิจัย ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2561)*
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2558). *คู่มือเกณฑ์การตัดสินรางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ ครั้งที่ 7*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.).
- สุพาดา สิริกุดตา. (2556). *กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบน วิทยาสารเกษตรศาสตร์ : สังคมศาสตร์ 34, 428-439.*

References

- Cruz-Cunha and Maria Manuela. (2010). *E-Business Issues, Challenges and Opportunities for SMEs: Driving Competitiveness: Driving Competitiveness*. USA: IGI Global.
- Huang, Y., Cant, M. C., & Wiid, J. A. (2016). The importance of human resources management for small businesses in South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(3), 232-238.

- Luo Yuanzhe, Xu Yanmei and Jin Yuning. (2013). *Research on Human Resource Management Risks of SMES* (2nd ed). International Conference on Science and Social Research, Atlantis Press.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP). (2005). Meeting Plans”SMEs in Bangkok.
- Osei, A. J., & Ackah, O. (2015). Employee’s competency and organizational performance in pharmaceutical industry, an empirical study of pharmaceutical firms in Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3, 1-9.
- Timothy S. Hatten. (2015). *Small Business Management: Entrepreneurship and Beyond*. USA: Cengage Learning.

Translated Thai References

- Chainan Saengsuratham. (2008, August). 6 Packs Core Tools: Instruments for Strengthening of Manufacturing System. *Monthly Report, Thailand Productivity Institute*, 9, (101), 2-3. (in Thai).
- Chutima Wangbenmad and Thanatcha Bindulem. (2013). Factors of Success of SMEs Business in Hat Yai district, Song Khla province. *Journal of Management Science*, 1 (1), 109-123. (in Thai).
- Ministry of Labour. (2006). *Ministerial Regulation Prescribing the Standard for Administration and Management of Occupational Safety, Health, and Environment for Working B.E.2549*. Book No. 123, Part No. 65 Kor, Royal Gazette, 21 June 2006. (in Thai).
- Nattaphan Khejoranan. (2013). *Business Management*. Bangkok: Se-Education Public Company Limited. (in Thai).
- Niphawan Chensantikun. (2012, March-April). Management in Remuneration and Reward, From Ideal to Applied. *Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University*, 31 (2), 65-74. (in Thai).
- Ministry of Labour. (2006). *Ministerial Regulation Prescribing the Standard for Administration and Management of Occupational Safety, Health, and Environment for Working B.E.2549*. Book No. 123, Part No. 65 Kor, Royal Gazette, 21 June 2006. (in Thai).
- Nattaphan Khejoranan. (2013). *Business Management*. Bangkok: Se-Education Public Company Limited. (in Thai).
- Niphawan Chensantikun. (2012, March-April). Management in Remuneration and Reward, From Ideal to Applied. *Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham University*, 31 (2), 65-74. (in Thai).
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP). (2015). *Manual of 7th SME National Award*. Bangkok: Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP). (in Thai).
- Pachari Phonprasoet. (2009). Influence of Human Resource Management Against Productivity of Small and Medium Enterprises in Northern of Thailand. Kamphaeng Phet: Rajabhat University Kamphaeng Phet. (in Thai).
- Preeyaphon Wonganuttrarat. (2010). *Personnel Management Psychology*. Bangkok: Bangkok Promotion Center. (in Thai).
- Sawali Wongchaiya and Phichayada Phuenpha. (2018, May-August). Influence of Business Strategies and Entrepreneur’s Characteristics that affected to Success of Small and Medium Business. *Journal of Researcher Association*, Vol. 22, 2. (in Thai).

- Siriwan Serirat, and et al. (2011). *Management and Organizational Behavior*. Bangkok: Theera Film and Seitex Co., Ltd. (in Thai).
- Suramon Thaikasame. (2015, May-August). Developing the Measurement Model of Entrepreneur s Servant Leadership Style in Small and Medium Business in Chachoengsao Province. *Journal of the Association of Researchers*, 20, (2), 59-69.
- Thanawut Phimki. (2015). *Small Business Management*. Bangkok: Odeon Store Publishing. (in Thai).
- The Dutch Ministry of Economic Affairs. (2003). *Human resource management within*. small and medium-sized enterprises.
- Thitiphon Panmai. (2013, February). Discretion for (not) Allow to Premature Clock Off . *Journal of Public Relations Department, Column Close to Law*, 2, 1-3. (in Thai).