

ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Effects of Human Resource Management toward Entrepreneur's Success of Small-Medium Enterprises in Bangkok and Metropolitan Area

จิตรลดา ตรีสาคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Chitralada Trisakhon

Assistant Professor of Department of Management
Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Tech-
nology Thanyaburi.
E-mail :ap.chitralada@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาซึ่งประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย t-test, One-Way ANOVA, LSD และ Stepwise Multiple Linear Regression โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และความสำเร็จของผู้ประกอบการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และขนาดของกิจการให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นแบบขั้นตอน พบว่า การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา และการธำรงรักษา และป้องกันทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความสำเร็จผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The research aimed to study the human resource management and entrepreneur achievement of the small and medium enterprises in Bangkok and metropolitan area. A survey questionnaire was a tool for data collection. 400 samplings were collected from the entrepreneur of SMEs in Bangkok and its vicinities. Data analysis was based on descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD and stepwise multiple linear regression at the significance level of .05.

The results showed the opinions of human resource management and entrepreneurial achievement were high levels. The hypothesis results found that there were differences in type

of business, business duration, registered capital, the number employees, and firm size, which effected the entrepreneurial achievement at the significance level of.05. The stepwise multiple linear regressions showed that recruitment, training and development, and employee retention influenced the entrepreneurial achievement.

Keywords: Human Resource Management, Success Factors, Entrepreneur, Small-Medium Enterprises

บทนำ

อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ แต่เทคโนโลยีนั้นมีใช้เป็นผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะทุกคนสามารถซื้อหามาได้จึงง่ายต่อการลอกเลียนแบบและนำมาใช้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการมีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจึงไม่อาจถือว่าเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันเสมอไป ดังนั้นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดในการดำเนินธุรกิจจริงๆ นั้นได้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ด้วยมนุษย์สามารถที่จะเรียนรู้และถูกพัฒนาให้มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีองค์ความรู้ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี การที่องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างแท้จริง ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็น “ทุนมนุษย์” ที่มีค่าขององค์กร ในสภาพการแข่งขันอย่างเข้มข้นในยุคปัจจุบัน การมีทุนมนุษย์ที่ดีจึงเป็นเพียงสิ่งเดียวที่จะชี้ถึงชัยชนะขององค์กร ซึ่งทุนมนุษย์เกิดขึ้นได้เสมอหากมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจัดการเกี่ยวกับบุคคล นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การดูแล การบำรุงรักษา จนกระทั่งพ้นจากการปฏิบัติงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันและอนาคตไม่ใช่แค่เพียงทำอะไรให้งานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงต้นทุนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยการตรวจสอบภายในองค์กรว่ามีมากน้อยเพียงใด ระยะเวลาในการใช้ประโยชน์จากทุนมนุษย์นั้นยาวเพียงใด และการพัฒนาทุนมนุษย์มีวิธีการอย่างไร เป็นต้น (พิชิต เทพวรรณ, 2555)

ในองค์กรใหญ่ๆ ต่างให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้จาก

โครงสร้างขององค์กรจะพบว่าองค์กรทุกองค์กรจำเป็นต้องมีฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อทำหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรม การประเมิน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย งานสวัสดิการ เงินเดือนและค่าตอบแทน รวมทั้งกำหนดมาตรฐานตำแหน่งงานต่างๆ แต่อย่างไรก็ตาม ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) นั้น ส่วนใหญ่จะไม่พบฝ่ายหรือแผนกดังกล่าว อาจจะเป็นเพราะว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นเป็นองค์กรขนาดเล็กจึงไม่มีหน่วยงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจนหรือไม่มีฝ่ายบุคคล โดยส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็ทำหน้าที่เพียงจัดหาคนเข้าทำงานเท่านั้น แล้วก็ปล่อยให้ทำงานตามหน้าที่ในระบอบงานที่มีอยู่ ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่จึงขาดการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (ประคัลภ์ ปันตพาลังกูร, 2556) ทำให้ SMEs ประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนแรงงานที่มีประสิทธิภาพ

เนื่องด้วยการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ SMEs ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการสรรหาบุคลากรที่เก่งและมีประสิทธิภาพเข้าทำงาน รวมทั้งการธำรงรักษาให้บุคลากรที่เก่งและมีประสิทธิภาพยังคงอยู่ในองค์กรเป็นเวลายาวนาน ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมุ่งประเด็นศึกษาถึงแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่นำไปใช้แล้วเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จต่อกิจการ SMEs

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

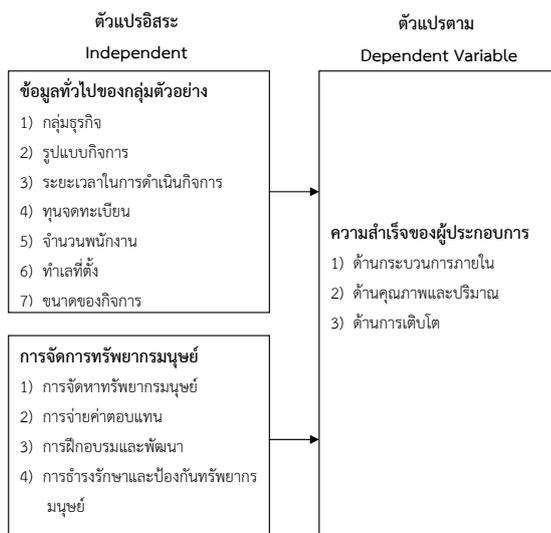
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันน่าจะมีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันน่าจะมีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เริ่มเป็นที่รู้จักในช่วงของการปฏิวัติอุตสาหกรรมในระยะปลายศตวรรษที่ 17 ถึงช่วงต้นศตวรรษที่ 18 ในช่วงนั้นนายจ้างเริ่มให้ความสำคัญต่อคนและแรงงาน และได้เริ่มนำหลักการบริหารงานบุคคลมาใช้ในองค์กร โดยมีผู้ให้แนวความคิดใน

การบริหารงานบุคคลไว้หลายท่าน เช่น Ferderick W. Taylor , Hugo Munsterberg, Douglas McGragor และ Robert Owen.

แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการมนุษย์ เช่น ลอเรนซ์ แอปปลีย์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549) กล่าวว่า การจัดการมนุษย์ คือ การวางแผนและกำหนดกระบวนการที่เกี่ยวกับบุคลากรในการศึกษาวิจัยและพัฒนานโยบาย และเทคนิคในการจัดการทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งการพัฒนาความสามารถของบุคคลในองค์กรในขณะที่ เดล เอส บีช (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2549) กล่าวว่า การจัดการมนุษย์ คือ การวางแผน การกำหนดแผนงาน การเลือกสรร การกำหนดค่าตอบแทน การจัดอัตราค่าจ้าง การเสริมสร้างแรงจูงใจ การเสริมสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานนอกจากนี้ อนิวัช แก้วจำนงค์ (2552) ให้ความหมายของการจัดการมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคนในองค์กรตั้งแต่การวางแผนสรรหา คัดเลือก จัดวางในตำแหน่ง การดูแล อำนวยการรักษา และการออกจากตำแหน่งงานเพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตั้งนั้น จึงสรุปได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การสรรหาทรัพยากรซึ่งได้แก่คน นำมาพัฒนาให้มีคุณค่า ให้สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ และบำรุงรักษาให้ทรัพยากรนั้นมีประสิทธิภาพอยู่เสมอจนกว่าจะพ้นจากองค์กร

แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้นำเอาไปศึกษามากมาย เช่น อมรพันธ์ วีระวงศ์ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในขณะที่ ศิริรัตน์ จันตรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ และ ธัญญา ทองหอม (2556) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมชนสหกรณ์สวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด เป็นต้น ซึ่งต่าง

ก็พบถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ด้านคือ 1) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคนดีมีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ให้แก่องค์กร 2) การจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง การประเมินผลการทำงานและการจ่ายค่าตอบแทน 3) การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และจุดประสงค์เฉพาะด้าน เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีกำลังใจในการทำงาน และมีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและ 4) การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การรักษาบุคคลให้อยู่กับองค์กรนานที่สุดและตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ให้เขาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

แนวความคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ความสำเร็จของผลประกอบการเป็นผลสะท้อนมาจากความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเห็นได้จากแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปสู่ผลประกอบการตามทฤษฎี Z ของบริษัท Halifax (ณรงค์วิทย์ แสงทอง, 2546) ซึ่งจะเห็นได้ว่าถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีคุณภาพและมีแรงจูงใจ ได้ปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องแล้ว จะส่งผลให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดการใช้จ่ายมากขึ้นส่งผลถึงการเติบโตของสถานะทางการเงิน ดังนั้นการวัดความสำเร็จของผลประกอบการควรวัดใน 4 มุมมอง ตามแนวความคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ของ Kaplan and Norton (1996) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. มุมมองด้านการเงิน : เป็นมุมมองที่ใช้วัดผลของการดำเนินงานที่เห็นได้ชัดเจน เครื่องมือที่ใช้วัดก็ต่ออย่างค่ามาตรฐานทางการเงินเทียบกับปีที่ผ่านมา แต่จะต้องคำนึงความสัมพันธ์ของผลของการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาว เพราะการขาดทุนของปีที่ผ่านมา

มาอาจส่งผลต่อไป มุมมองด้านการเงินจะสะท้อนถึงความเจริญเติบโตของกิจการ เช่น ผลตอบแทนผู้ถือหุ้น ผลตอบแทนพนักงาน หรือการลงทุนเพิ่ม ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จในด้านการเงิน เช่น ผลกำไร ลดต้นทุน และอัตราการหมุนเวียนของเงินสด เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า : เป็นมุมมองที่วัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลถึง ลูกค้าเห็นคุณค่าของสินค้าหรือบริการ เกิดเป็นความภักดีและสินค้าสามารถแข่งขันในตลาดได้ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จในด้านลูกค้า เช่น ส่วนแบ่งตลาด ยอดขายสินค้า และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน : เป็นมุมมองที่วัดการบริหารจัดการภายในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพสามารถเป็นผู้นำในธุรกิจนั้นๆ ได้อย่างไร สินค้าที่ผลิตออกมามีคุณภาพตรงตามต้องการหรือไม่ ซึ่งมุมมองนี้จะมองถึง มาตรฐานของการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และการจัดการองค์การตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จในด้านกระบวนการภายใน เช่น ระยะเวลาการผลิต ระยะเวลาการส่งมอบ และคุณภาพของสินค้า เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต : เป็นมุมมองที่วัดผลของการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะความชำนาญ มีแรงจูงใจในการทำงาน เป็นพนักงานที่มีคุณภาพ การเรียนรู้ยังทำให้พนักงานเกิดวิสัยทัศน์ เกิดความคิดในการพัฒนาองค์การด้วยการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จในด้านการเรียนรู้และการเติบโต เช่น การคิดค้นสิ่งใหม่ๆ การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร และมูลค่าทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น (ณรงค์วิทย์ แสงทอง, 2546)

นอกจากนี้ ความสำเร็จของผู้ประกอบการยังสามารถวัดได้จาก 1) ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง ความสามารถทำงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ การใช้ทักษะความรู้ในการแก้ปัญหาในการทำงานของพนักงาน การเข้าใจเป้าหมายขององค์กร การร่วมมือกันทำงาน และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เป็นต้น 2) ด้านคุณภาพและปริมาณ หมายถึง สินค้าผลิตออกมามีคุณภาพตามมาตรฐาน การลดของเสียในการทำงาน และพนักงานสามารถผลิตสินค้าได้มากขึ้น เป็นต้นและ

3) ด้านการเติบโต เช่น ความสำเร็จด้านการเงิน การเพิ่มขึ้นของผลกำไร การลดต้นทุน การเพิ่มของจำนวนลูกค้า และจำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่มีจำนวนเงินลงทุนน้อย มียอดขายน้อย และมีบุคลากรจำนวนน้อย ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ที่ได้กำหนดไว้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556) ดังนี้

1. การผลิต (Manufacturing) เป็นกิจการด้านการผลิตจะขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ค้าส่ง หรือผู้จำหน่ายเพื่อทำการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นี้ไปยังผู้บริโภคโดยตรง เช่น การเกษตร การล่าสัตว์และการป่าไม้ การประมง การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน การไฟฟ้า แก๊ส และการประปา เป็นต้น

2. การบริการ (Service) หมายถึง ธุรกิจที่ผู้ประกอบการให้บริการในด้านต่างๆ แก่ผู้บริโภค เช่น การก่อสร้าง โรงแรมและภัตตาคาร ตัวกลางทางการเงิน บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ (การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ) การศึกษา การบริการด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

3. การค้าส่งและการค้าปลีก (Wholesaling and Retailing) หมายถึง กิจการผู้ประกอบการค้าส่งสินค้าบริโภค และวัตถุดิบสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการผู้ประกอบการขายสินค้าอุปโภคบริโภคไปยังผู้บริโภคโดยตรง

วิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมมีความท้าทายเป็นอย่างมากต่อผู้ที่สนใจในการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม เช่น ประการที่หนึ่ง ปัญหาเรื่องเงินทุนที่ผู้ประกอบการจำนวนมากประสบปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียนและเงินทุนในการขยายกิจการและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนประการที่สอง กล่าวคือผู้ประกอบการต้องมีความสามารถและความลึกซึ้งทางการบริหาร เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อมจัดตั้งโดยบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้ขาดการบริหารอย่างครบวงจร เช่น การโฆษณา การบัญชี การจัดซื้อ การบริหารงานบุคคล และการจำหน่าย ในธุรกิจขนาดเล็กเจ้าของอาจต้องทำงานตั้งแต่ระดับคนงานจนถึงระดับผู้บริหาร ประการที่สาม กล่าวคือ ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับความยากลำบากในการได้และรักษากำลังคน บุคคลเป็นจำนวนมากพอใจที่จะทำงานในธุรกิจขนาดใหญ่ที่เสนอค่าตอบแทนสูงกว่ามีประโยชน์และบริการมากกว่า และมีความมั่นคงในการทำงานมากกว่า ดังนั้นการสรรหา การฝึกอบรม และการบำรุงรักษาพนักงานที่มีคุณสมบัติไว้จึงเป็นปัญหาสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประการที่สี่ ผู้ประกอบการมีการจำกัดตัวเองและชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน การเป็นเจ้าของธุรกิจอาจต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวเองต้องทำงานหนัก ไม่มีเวลาพักผ่อน หากมีพนักงานไม่เพียงพอพนักงานต้องทำงานหนักตามไปด้วยและประการสุดท้าย ผู้ประกอบการมีความเสี่ยงต่อต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ เพราะไม่สามารถสามารถสั่งซื้อวัตถุดิบและผลิตจำนวนมากได้ อีกทั้งค่าจ้างแรงงานอาจสูงกว่าบริษัทใหญ่เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่ (มุสตี รุมาคม, 2540) อย่างไรก็ตาม วิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมสามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสามารถเกิดจาก 1) การเกิดโอกาสทางธุรกิจ 2) ความสามารถในการจัดการ 3) ปัจจัยด้านบุคคล 4) การฝึกฝนและประสบการณ์ 5) การมีหัวทางธุรกิจและ 6) มีวิธีการบริหารธุรกิจที่ทันสมัย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งกลุ่มการผลิต กลุ่มบริการ กลุ่มค้าปลีกค้าส่ง ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตามสถิติข้อมูลการจดทะเบียนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2556 มีจำนวนกิจการคงอยู่จำนวน 339,367 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556) ซึ่งจาก

ข้อมูลที่เคยมีการสำรวจไว้พบว่าร้อยละ 99.6 ของผู้จดทะเบียนทั้งหมดเป็นผู้ประกอบการ SMEs (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) จำนวน 400 ตัวอย่าง ตามการคำนวณของ Yamane ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 47) ซึ่งคำนวณได้ระดับความเชื่อมั่น 95% นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามกลุ่มธุรกิจ ได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มการผลิต จำนวน 87 ราย กลุ่มบริการ จำนวน 209 ราย และกลุ่มค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 104 ราย และใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ (ยุทธร โภยวรรณ, 2550, หน้า 74)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close – ended Question) และลักษณะคำตอบใช้มาตรวัดไลเคิร์ต (Likert Scale) ที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุม 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย กลุ่มธุรกิจ รูปแบบกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ท่าเลที่ตั้ง และขนาดของกิจการ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วย การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนการฝึกอบรมและพัฒนา และการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ และ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการภายในด้านคุณภาพและปริมาณและด้านการเติบโต

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จากนั้น ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามที่อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองใช้แบบสอบถามจำนวน 40 ชุดกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคสมทบของมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีงานทำแล้ว ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แล้วผลการศึกษาพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม = 0.983 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.973 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการได้ค่าความเชื่อมั่น 0.966 ซึ่งเป็นค่าที่มีมากกว่า 0.7 ซึ่งสามารถนำข้อมูลแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย สถิติ Independent t-test สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม หากพบความแตกต่างใช้ LSD (Least Significant Different) นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| กลุ่มธุรกิจ | | |
| การผลิต | 87 | 21.75 |
| การบริการ | 209 | 52.25 |
| ค้าปลีกค้าส่ง | 104 | 26.00 |
| รูปแบบกิจการ | | |
| บริษัทจำกัด | 217 | 54.25 |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 37 | 9.25 |
| คณะบุคคล | 8 | 2.00 |
| กิจการส่วนตัว (เจ้าของคนเดียว) | 138 | 34.50 |
| ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 207 | 51.75 |
| ตั้งแต่ 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี | 122 | 30.50 |
| มากกว่า 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี | 40 | 10.00 |
| มากกว่า 15 ปี ไม่เกิน 20 ปี | 14 | 3.50 |
| มากกว่า 20 | 17 | 4.25 |
| ทุนจดทะเบียน | | |
| ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 87 | 21.75 |
| 5-10 ล้านบาท | 107 | 26.75 |
| 11-50 ล้านบาท | 154 | 38.50 |
| 51-100 ล้านบาท | 31 | 7.75 |
| 101-200 ล้านบาท | 9 | 2.25 |
| มากกว่า 200 ล้านบาท | 12 | 3.00 |
| จำนวนพนักงาน | | |
| ไม่เกิน 50 คน | 205 | 51.25 |
| 51 คน ไม่เกิน 100 คน | 116 | 29.00 |
| 101 คน ไม่เกิน 150 คน | 45 | 11.25 |
| 150 คน ไม่เกิน 200 คน | 14 | 3.50 |
| 200 คนขึ้นไป | 20 | 5.00 |
| ทำเลที่ตั้ง | | |
| กรุงเทพฯ | 202 | 50.50 |
| ปริมณฑล | 198 | 49.50 |
| ขนาดของกิจการ | | |
| วิสาหกิจขนาดย่อม | 263 | 65.75 |
| วิสาหกิจขนาดกลาง | 137 | 34.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มบริการ คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาได้แก่ ค้าปลีกค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 26.00 และกลุ่มการผลิต คิดเป็นร้อยละ 21.75 โดยส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจการ เป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาได้แก่ กิจการส่วนตัว (เจ้าของคนเดียว) คิดเป็นร้อยละ 34.50 ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 9.25 และคณะบุคคล คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับด้านระยะเวลาพบว่า กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่มีการดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาได้แก่ ตั้งแต่ 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 มากกว่า 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 มากกว่า 20 ปี คิดเป็น ร้อยละ 4.25 และมากกว่า 15 ปี ไม่เกิน 20 ปี คิดเป็น ร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 11 ล้าน ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาได้แก่ ตั้งแต่ 5 ไม่เกิน 10 ล้านบาท คิดเป็น ร้อยละ 26.75 ต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.75 ตั้งแต่ 51 ไม่เกิน 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 31.75 มากกว่า 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.0 และตั้งแต่ 101 ไม่เกิน 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตาม ลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพนักงาน ต่ำกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาได้แก่ 51 คน ไม่เกิน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ตั้งแต่ 101 คน ไม่เกิน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 มากกว่า 200 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ ตั้งแต่ 150 คน ไม่เกิน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ด้านทำเลที่ตั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีที่ตั้งอยู่ใน กรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ที่เหลือมีที่ตั้งอยู่ใน เขตปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 49.50 และจากการศึกษา ขนาดของกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาด ย่อม คิดเป็นร้อยละ 65.75 ที่เหลือเป็นวิสาหกิจขนาด กลาง คิดเป็นร้อยละ 34.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การจัดหา ทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ให้ความสำคัญต่อการเลือกพนักงานที่มีความสามารถ และคุณสมบัติสอดคล้องกับ นโยบาย และวิสัยทัศน์ของ องค์กร โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ได้แก่ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กรดึงดูดความสนใจ ให้มีผู้เข้ามาสมัครงานกับองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ มีการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์และ งบประมาณที่จะนำไปใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์กรได้วางแผนความต้องการกำลัง คนไว้ล่วงหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน พบว่า การจ่ายค่า ตอบแทนโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ข้อที่มีค่าคะแนน เฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งของ พนักงานเก่าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีเกณฑ์การพิจารณา อย่างยุติธรรมและมีความชัดเจนในการดำเนินงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 รองลงมาได้แก่ ผลของการประเมินการ ปฏิบัติงานของพนักงานควรนำมาใช้ประกอบการ พิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงาน มีความคิด เห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีการจัดทำประกันภัย ประกันสุขภาพ หรือการ ตรวจรักษาฟรีแก่บุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ข้อที่มีคะแนน เฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์กรจ่ายค่าตอบแทนตามราคา ตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาโดยรวม มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ข้อ ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการก ารกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความรู้ความสามารถอย่าง

เต็มศักยภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาได้แก่ มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อลดปัญหาในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และองค์กรพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ขององค์กรและมีทักษะทางการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ กำหนดความก้าวหน้าในอาชีพแต่ละสายงานไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านการจรรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ พบว่าการจรรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ปลูกฝังให้พนักงานมีความสามัคคี ความมีน้ำใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น และการสร้างความเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ให้ความสำคัญกับครอบครัวบุคลากร เช่น เชิญสมาชิกในครอบครัวมาร่วมกิจกรรมภายในองค์กร เป็นต้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ พบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ด้านกระบวนการภายใน พบว่า กระบวนการภายในโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ องค์กรสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในการผลิต หรือให้บริการได้ทันกำหนดเวลา

ที่ลูกค้าต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ มีการวางแผนการจัดระบบงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และมีวิธีการวัดผลที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และพนักงานมีความรู้ในการทำงาน มีความเข้าใจวิธีการทำงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จโดยใช้เวลาน้อยลง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านคุณภาพและปริมาณ พบว่า คุณภาพและปริมาณโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สินค้าและบริการมีคุณภาพถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ด้านการเติบโตโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้าเกิดความพอใจมาซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการซ้ำสูง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาได้แก่ องค์กรมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และองค์กรของท่านสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรยาวนาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์กร

ของท่านมีรายได้เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่ และตลาดใหม่อย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานสมมติฐานที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (กลุ่มธุรกิจรูปแบบกิจกรรมระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมทุนจดทะเบียนจำนวนพนักงานทำเลที่ตั้งและขนาดของกิจการ) ที่ต่างกันมีความสำเร็จของผู้ประกอบการแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

| ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง | ค่าสถิติ (P) | ผลการทดสอบ |
|------------------------------|--------------|------------|
| กลุ่มธุรกิจ | 0.539 | ปฏิเสธ |
| รูปแบบกิจการ | 0.000* | ยอมรับ |
| ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ | 0.000* | ยอมรับ |
| ทุนจดทะเบียน | 0.000* | ยอมรับ |
| จำนวนพนักงาน | 0.002* | ยอมรับ |
| ทำเลที่ตั้ง | 0.207 | ปฏิเสธ |
| ขนาดของกิจการ | 0.000* | ยอมรับ |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบกิจการ ($p=0.000^*$) ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ($p=0.000^*$) ทุนจดทะเบียน ($p=0.000^*$) จำนวนพนักงาน ($p=0.002^*$) และ ขนาดของกิจการ (0.000^*) ค่า p น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถยอมรับสมมติฐานได้ ในขณะที่ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกกลุ่มธุรกิจ ($p=0.539$) และทำเลที่ตั้ง ($p=0.207$) มีค่า p มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถยอมรับสมมติฐานได้

ผู้วิจัยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบค่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งและขนาดของกิจการและใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบค่าความความแปรปรวนทางเดียวของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มธุรกิจรูปแบบกิจกรรมระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมทุนจดทะเบียนและจำนวนพนักงานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยจะยอมรับสมมติฐาน ก็ต่อเมื่อ p มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากการใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบค่าความความแปรปรวนทางเดียวของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า รูปแบบกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน ให้ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลด้านรูปแบบกิจการเป็นรายคู่

| รูปแบบธุรกิจ | \bar{X} | บริษัทจำกัด | ห้างหุ้นส่วน | คณะบุคคล | กิจการส่วนตัว |
|---------------|-----------|-------------|--------------|----------|---------------|
| | | 3.88 | 4.17 | 3.90 | 4.20 |
| บริษัทจำกัด | 3.88 | - | 0.29* | 0.02 | 0.32* |
| ห้างหุ้นส่วน | 4.17 | | - | 0.27 | 0.03 |
| คณะบุคคล | 3.90 | | | - | 0.30 |
| กิจการส่วนตัว | 4.20 | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านรูปแบบกิจการ พบว่ารูปแบบกิจการต่างๆ ให้ระดับความคิดเห็นต่อความ

สำเร็จของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กิจการส่วนตัว และห้างหุ้นส่วนให้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่าบริษัทจำกัด

ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ จำแนกตามข้อมูลด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการเป็นรายคู่

| ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ | \bar{X} | <5 ปี | 5-10 ปี | >10-15 ปี | >15-20 ปี | >20 ปี |
|---------------------------|-----------|-------|---------|-----------|-----------|--------|
| <5 ปี | 3.90 | - | 0.28* | 0.26* | 0.00 | 0.15 |
| 5-10 ปี | 4.18 | | - | 0.02 | 0.28* | 0.13 |
| >10-15 ปี | 4.16 | | | - | 0.26 | 0.11 |
| >15-20 ปี | 3.90 | | | | - | 0.15 |
| >20 ปี | 4.05 | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการพบว่า ระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่างๆ ให้ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

มากกว่า 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี และมากกว่า 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี ให้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการน้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 5 ปี ไม่เกิน 10 ให้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปี ไม่เกิน 20 ปี

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ จำแนกตามข้อมูลด้านทุนจดทะเบียนเป็นรายคู่

| ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท) | | <5 | 5-10 | 11-50 | 51-100 | 101-200 | >200 |
|------------------------|-----------|------|-------|-------|--------|---------|------|
| | \bar{X} | 4.05 | 4.21 | 3.83 | 4.20 | 4.08 | 3.95 |
| <5 | 4.05 | - | 0.16* | 0.22* | 0.15 | 0.03 | 0.10 |
| 5-10 | 4.21 | | - | 0.38* | 0.01 | 0.13 | 0.26 |
| 11-50 | 3.83 | | | - | 0.37* | 0.25 | 0.12 |
| 51-100 | 4.20 | | | | - | 0.12 | 0.25 |
| 101-200 | 4.08 | | | | | - | 0.13 |
| >200 | 3.95 | | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านทุนจดทะเบียนพบว่า ทุนจดทะเบียนต่างๆ ให้ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 ถึง 10 ล้านบาท ให้ระดับความคิดเห็น

เฉลี่ยมากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 ถึง 10 ล้านบาทและน้อยกว่า 5 ล้านบาท ให้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่าทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11 ล้านถึง 50 ล้านบาทและทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ถึง 100 ล้านบาทให้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่าทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 11 ถึง 50 ล้านบาท

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ จำแนกตามข้อมูลด้านจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

| จำนวนพนักงาน (คน) | | <50 | 51-100 | 101-150 | 151-200 | >200 |
|-------------------|-----------|------|--------|---------|---------|-------|
| | \bar{X} | 3.99 | 3.98 | 4.02 | 4.02 | 4.46 |
| <50 | 3.99 | - | 0.01 | 0.03 | 0.03 | 0.47* |
| 50-100 | 3.98 | | - | 0.04 | 0.04 | 0.48* |
| 101-150 | 4.02 | | | - | 0.00 | 0.44* |
| 151-200 | 4.02 | | | | - | 0.44* |
| >200 | 4.46 | | | | | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านจำนวนพนักงานพบว่า จำนวนพนักงานต่างๆ ให้ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จ

ของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนให้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากกว่ากิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน 50-100 คน 101-150 คน และ 151-200 คน

สมมติฐานที่ 2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะยอมรับสมมติฐานก็ต่อเมื่อค่า p มีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 0.05 สำหรับการทดสอบสมมติฐานจะทำการทดสอบ

อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จของผู้ประกอบการโดยกำหนดค่าตัวแปร Y1 = กระบวนการภายใน Y2 = คุณภาพและปริมาณและ Y3 = การเติบโต โดยกำหนดสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1การจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านกระบวนการภายใน

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านและความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านกระบวนการภายใน

| ตัวแปรทำนาย | Unstandardized | | Standardized | | t | P |
|--|----------------|-----------|--------------|--|-------|--------|
| | Coefficients | | Coefficients | | | |
| | B | Str.Error | Beta | | | |
| (Constant) | 1.848 | 0.201 | - | | 9.188 | 0.000* |
| การจัดการทรัพยากรมนุษย์(A1) การฝึกอบรมและการพัฒนา | 0.149 | 0.054 | 0.139 | | 2.752 | 0.006* |
| (A3) การบำรุงรักษาและป้องกัน | 0.195 | 0.061 | 0.210 | | 3.206 | 0.001* |
| ทรัพยากรมนุษย์(A4) | 0.223 | 0.059 | 0.246 | | 3.792 | 0.000* |

Model = 3; R = 0.510; R Square = 0.260; Adjusted R Square = 0.255; S.E.E. = 0.496

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านกระบวนการภายในอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.510 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 25.50 เมื่อพิจารณาตัวแปรทำนาย พบว่าการจัดหาทรัพยากรมนุษย์(A1)การฝึกอบรมและการพัฒนา (A3)และการบำรุงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ (A4) สามารถ

นำมาใช้ในการพยากรณ์ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านกระบวนการภายในได้โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y1 = 1.848 + 0.149(A1) + 0.195(A3) + 0.223(A4)$$

สมมติฐานที่ 2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านคุณภาพและปริมาณ

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รายด้านและความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านคุณภาพและปริมาณ

| ตัวแปรทำนาย | Unstandardized | | Standardized | t | P |
|--|----------------|-----------|--------------|-------|--------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Str.Error | Beta | | |
| (Constant) | 1.709 | 0.201 | - | 8.513 | 0.000* |
| การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (A1) | 0.128 | 0.054 | 0.118 | 2.379 | 0.018* |
| การฝึกอบรมและการพัฒนา (A3) | 0.232 | 0.061 | 0.246 | 3.821 | 0.000* |
| การจ้ำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ (A4) | 0.233 | 0.059 | 0.254 | 3.976 | 0.000* |

Model = 3; R = 0.535; R Square = 0.286; Adjusted R Square= 0.281; S.E.E. = 0.495

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านคุณภาพและปริมาณอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.535 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ที่ได้เท่ากับร้อยละ 28.10 เมื่อพิจารณาตัวแปรทำนายพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (A1) การฝึกอบรมและการพัฒนา (A3) และการจ้ำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ (A4) สามารถ

นำมาใช้ในการพยากรณ์ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านคุณภาพและปริมาณได้โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y2 = 1.709 + 0.128(A1) + 0.232(A3) + 0.233(A4)$$

สมมติฐานที่ 2.3 การจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการเติบโต

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รายด้านและความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการเติบโต

| ตัวแปรทำนาย | Unstandardized | | Standardized | t | P |
|--|----------------|-----------|--------------|--------|--------|
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Str.Error | Beta | | |
| (Constant) | 0.301 | 0.150 | - | 2.006 | 0.046* |
| การจัดการทรัพยากรมนุษย์(A1) | 0.274 | 0.044 | 0.244 | 6.245 | 0.000* |
| การจ่ายค่าตอบแทน (A2) | 0.121 | 0.052 | 0.109 | 2.312 | 0.021* |
| การจ้ำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ (A4) | 0.532 | 0.040 | 0.561 | 13.388 | 0.000* |

Model = 3; R = 0.795; R Square = 0.632; Adjusted R Square= 0.630; S.E.E. = 0.367

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์รายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.795 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 63.00 เมื่อพิจารณาตัวแปร

ทำนายพบว่า การจัดหาทรัพยากรมนุษย์(A1)การจ่ายค่าตอบแทน (A2)และการอำนวยการรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ (A4)สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการเติบโตได้โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y3 = 0.301+0.274(A1)+0.121(A2)+0.532(A4)$$

ตารางที่ 10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

| ตัวแปรทำนาย | ความสำเร็จของผู้ประกอบการ | | |
|--|---------------------------|-----------------|-----------|
| | กระบวนการภายใน | คุณภาพและปริมาณ | การเติบโต |
| การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ | ✓ | ✓ | ✓ |
| การจ่ายค่าตอบแทน | - | - | ✓ |
| การฝึกอบรมและการพัฒนา | ✓ | ✓ | - |
| การอำนวยการรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ | ✓ | ✓ | ✓ |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรพันธ์ วีระวงศ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญา ทองหอม (2556) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมนุมสหกรณ์สวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา หวังเบญจหมัด และธนัชชา บินดุหลีม (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับแรกต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจของ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ จันตรี (2553) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่า การพัฒนาและอำนวยการรักษาทรัพยากรมนุษย์มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งการจัดการทรัพยากรที่ดีจะนำพากิจการให้ประสบความสำเร็จ

ทางด้านความสำเร็จของผู้ประกอบการพบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ กระบวนการภายใน ด้านคุณภาพและปริมาณ และด้านการเติบโต โดยที่ด้านกระบวนการภายใน มีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในการผลิตหรือให้บริการได้ทันกำหนดเวลาตามที่ลูกค้าต้องการ มีการวางแผนการจัดระบบการทำงานให้สอดคล้องเป้าหมายขององค์กร มีวิธีการวัดผลที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ และจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่การทำงานมีความเข้าใจวิธีการทำงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านคุณภาพและปริมาณ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อสินค้าและบริการมีคุณภาพถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ

ด้านการเติบโต ความสำเร็จของผู้ประกอบการคือ ลูกค้าเกิดความพอใจมาซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการซ้ำสูง องค์กรมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบและองค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรยาวนาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ โดยด้านที่มีผลได้แก่ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา และการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของปาจริย์ ผลประเสริฐ (2556) ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อเพิ่มผลผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย

ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ เป็นด้านแรกของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้ประกอบการหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญต่อการเลือกพนักงานที่มีความสามารถ และคุณสมบัติสอดคล้องกับนโยบาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรมีการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์และงบประมาณที่จะนำไปใช้จ่าย และเห็นว่าการทำงานที่มีคนมาสมัครงานกับองค์กรนั้นชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ผู้ประกอบการมีการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อลดปัญหาในการทำงาน และองค์กรพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ขององค์กรและมีทักษะทางการตลาด

ด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการปลูกฝังให้พนักงานมีความสามัคคี ความมีน้ำใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงาน และสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น และการสร้างความเสมอภาค

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการดำเนินงานจากวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญในการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมต่อลักษณะของงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงานและมีความรับผิดชอบเนื่องจากการทำงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น พนักงานจำเป็นต้องมีทักษะในการทำงานที่หลายด้านพร้อมๆกันซึ่งต้องรับผิดชอบงานในหลายบทบาทหน้าที่
2. ควรให้ความสำคัญในการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยพัฒนาให้พนักงานเกิดความรู้ความชำนาญในสายงาน และมีการพัฒนาด้านความร่วมมือในตำแหน่งงานควบคู่กันไปด้วย
3. ให้ความสำคัญในการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์โดยการสร้างองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความสุข มีความรักที่จะอยู่ในองค์กร และทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะได้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีความเหมาะสมต่อบรรยากาศในการทำงานของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์
2. ควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำองค์การให้สามารถแข่งขันในตลาดสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). สถิติการจดทะเบียน. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2556 จาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/menu/est/1.html>
- ชุติมา หวังเบญจมา และ ธนัชชา บินดุเหล็ก. (2558). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 1(1), 196-239.
- ณรงค์วิทย์ แสงทอง. (2546). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : บริษัท เอช อาร์ เซนเตอร์ จำกัด.
- ธนัญญา ทองหอม (2556). *อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธานีพร ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนท์.
- ประคัลภ์ ปันตพลึงกูร, (2556). *SME กับการบริหารทรัพยากรบุคคล ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น*. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2556 จาก <http://prakal.wordpress.com/2013/01/23/>
- ผุสดี รุมาคม. (2540). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิสิทส์เซ็นเตอร์.
- พิชิต เทพวรรณ (2555). *A-Z เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์*, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก*, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *หลักการท้าววิจัยและการทำวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ศิริรัตน์ จันตรี. (2553). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารโรงพยาบาล). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อมรพันธ์ วีระวงศ์. (2551). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อนิวัช แก้วจำนง. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. สงขลา : นำศิลป์การพิมพ์.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 1 (January–February), 75–85.