

การศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A study on current conditions and problems of human capital management of small
and medium enterprises in Bangkok Metropolitan Region.

อรุณเดช มาร์ตน์¹, อนันต์ ธรรมชาลัย² และ ชัยวุฒิ จันมา³

Aroondet Marat¹, Anan Thamchalai² and Chaiwut Chanma³

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ^{1,2,3}

Faculty of Political Science, North Bangkok University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: ¹aroondetmar@northbkk.ac.th; ²anan.th@northbkk.ac.th; ³chaiwut.ch@northbkk.ac.th

Retrieved July 19, 2022; Revised August 6, 2022; Accepted August 8, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคิด หรือทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและโดยอาศัยแนวคิดการจัดการทุนมนุษย์ การจัดการความรู้ การสร้างความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัยโดยผู้วิจัยใช้แนวคิดการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเดลฟายเทคนิคต้องไม่น้อยกว่า 17 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 6 คน และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 22 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนาผลการวิจัยพบว่า 1) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ของบุคลากรค่อนข้างน้อยหากแต่สนใจปริมาณจำนวนพนักงานในการผลิตให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า 2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำโดยสังเกตจากพนักงานมีการเปลี่ยนงาน ลาออก หรือละทิ้งงานค่อนข้างสูง 3) การจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการ และ 4) ผู้ประกอบการยังขาดพินิจในการช่วยเหลือด้านการ

บริหารธุรกิจและส่วนมากไม่มีแผนการบริหารธุรกิจหรือแผนการบริหารความเสี่ยงรวมทั้งแผนต่อเนื่องทางธุรกิจ

คำสำคัญ: การจัดการทุนมนุษย์; การจัดการความรู้; ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This article aimed to study the current condition and problems of human capital management of small and medium enterprises in Bangkok Metropolitan Region. The research model is a qualitative research using the concept of or the theory of human capital management of small and medium enterprises in Bangkok and based on the concept of human capital management knowledge management Employee Engagement and the performance of small and medium enterprises as a research framework. The research area by the researcher using the concept of determining the sample size of the Delphi Technique must not be less than 17 people. There are key informants who are experts in business development. Human resource management, 6 people and 22 small and medium enterprise entrepreneurs in Bangkok Metropolitan Region, a total of 28 people. Specific selection methods were used. The research tool was an in–depth interview, semi–structured data analysis. By analyzing the content and writing a descriptive description, the results showed that 1) small and medium enterprises in Bangkok and its vicinities; Emphasis is placed on knowledge management of personnel rather less, but more attention is paid to the number of employees in production to keep up with the needs of customers. 2) Relatively low with the employee engagement, as observed from turn over rate, resigning or abandoning their jobs. 3) Human capital management of small and Medium enterprises in Bangkok depends on the ability of entrepreneurs to manage change and 4) entrepreneurs still lack mentors to assist in business administration and most of them do not have a plan. Execute business or risk management plans, including business continuity plans.

Keywords: Human Capital Management; Knowledge Management; Employee Engagement

บทนำ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมีการผลักดันการส่งเสริมอย่างมากและปัจจุบันพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 และ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 ได้กำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยจำแนกตาม

จำนวนการจ้างงาน หรือรายได้ของวิสาหกิจ กรณีเกณฑ์รายได้มากกว่าเงื่อนไขการจ้างแรงงานให้ถือเอาเกณฑ์รายได้มาจำแนกขนาดวิสาหกิจนั้น จากรายงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2563) พบว่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนแรงงานสูงที่สุดถึง 3,714,146 หรือร้อยละ 60.51 ของจำนวนการจ้างแรงงานทั้งหมดในวิสาหกิจทั้งหมด และพบว่าอัตราการใช้แรงงานในภาคการบริการและการผลิตมากที่สุด จำนวน 128,566 แห่ง หรือร้อยละ 59.78 และมีแรงงานจำนวน 2,698,284 คน หรือ ร้อยละ 61.03 โดยมีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) อยู่ที่ 1.45 มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไม่ว่าจะเป็นการช่วยส่งเสริมการจ้างงานนั้น ปัจจุบัน SMEs ในประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกอย่างฉับพลันและรุนแรงไม่ว่าจะเป็นกระแสของระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลการผลิตที่มีการจ้างแรงงานมากถึงร้อยละ 85 ของการจ้างงานทั้งหมดของทุกประเภทกิจการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) อาจกล่าวได้ว่า SMEs ขับเคลื่อนด้วยแรงงานจำนวนมากที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้ SMEs กำลังเผชิญกับปัญหาการจัดการความรู้ พนักงานขาดการพัฒนาทักษะและความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการจัดการความรู้และการจัดการทุนมนุษย์ในองค์กร จนทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจหยุดชะงักนอกจากนี้การหมุนเวียนของลูกจ้างที่มีค่อนข้างสูง ทำให้มีต้นทุนการดำเนินงานสูงเนื่องจากพนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร จากนั้นแล้วยังพบปัญหาพนักงานที่ด้อยคุณภาพในองค์กรส่งผลต่อภักดีต่อองค์กร (นงคราญ ด่วงฟู, 2559) ปัญหาประการต่อมาคือผู้ประกอบการขาดซึ่งจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการและขาดทักษะการบริหารและการจัดการด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพ (บรรยัทประกันสินเชื้ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ บสย. 2563) และผู้ประกอบการขาดความสามารถในการจัดการองค์กรและใช้ทรัพยากรบุคคลให้รองรับการเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อ่อนไหวขาดบุคลากร หรือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาธุรกิจ ขาดแรงงานที่มีฝีมือ ต้นทุนการผลิตและบริการค่อนข้างสูง ศักยภาพการแข่งขันที่ต่ำ (บรรยัทประกันสินเชื้ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ บสย. 2563)

ด้วยปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการจ้างงานที่มีไร้ทักษะฝีมือเนื่องจากความสามารถในจ้างแรงงานที่มีทักษะต้องใช้เงินลงทุนด้านแรงงานค่อนข้างสูง และการใช้แรงงานคุณภาพต่ำทำให้ผลิตภาพการผลิตประสบปัญหาเนื่องจากแรงงานไร้ฝีมือ และผู้ประกอบการยังขาดแรงงานที่มีทักษะและมีศักยภาพมาช่วยดำเนินธุรกิจเป็นเหตุให้การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันที่เผชิญกับสถานการณ์ไม่แน่นอนหลายอย่างและหากประเทศไทยสามารถพัฒนาแรงงานจนกลายเป็นปัญหาด้านการจัดการทุนมนุษย์ย่อมทำให้ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรและลดต้นทุนสูงขึ้น รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ของภาคแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และนวัตกรรมมีผลต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจขนาดย่อมและขนาดเล็ก (SMEs) ซึ่งมีความจำเป็นต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถในการแข่งขันให้สามารถสู้ได้กับคู่แข่งรายใหญ่และคู่แข่งอื่น เช่น ความรู้ด้านการตลาด การบริหารธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนเพื่อลด

ปัญหาการหยุดชะงักของกิจกรรมหรือธุรกิจ อันเนื่องจากการหมุนเวียนของลูกจ้างที่มีค่อนข้างสูงนั้น (นงคราญ ด่วงฟู, 2559) และการบริหารจัดการแรงงานไทยในอนาคตรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมที่จะใช้แรงงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (สำนักงานที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ, 2563) อย่างไรก็ตามการจัดการทุนมนุษย์ในประเทศไทยย่อมส่งผลต่อผลิตภาพแรงงานแต่พบว่าในอุตสาหกรรม การผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในระดับต่ำ คือการขาดทักษะที่จำเป็นต่อ การทำงานขาดความรู้ที่สอดคล้องกับการจัดการความรู้ และขาดการต่อเนื่องในการใช้แรงงานเนื่องจากมี อัตราการเข้าออกสูง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553)

จากข้อมูลทั้งหมดที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาแนวทาง การจัดการ ทุนมนุษย์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพราะมีจำนวน มากที่สุดถึงร้อยละ 41.97 และมีการจ้างแรงงานมากที่สุดร้อยละ 44.00 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมในประเทศไทย จนเกิดคำถามการวิจัยว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นอย่างไร หากได้คำตอบจากการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางการ จัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ที่เหมาะสมดังเจตนารมณ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำนัก ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไป ใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย และกำหนดมาตรฐานช่วยเหลือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

หากพิจารณาทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) จากนักเศรษฐศาสตร์รางวัลโนเบล 1992 หากสามารถจัดการทุนมนุษย์ได้ดีก็จะส่งผลให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้น (Productivity) เนื่องจากมนุษย์ที่เป็นทุน ย่อมไม่ใช่จำนวนคนทำงานหากแต่เกิดจากคุณค่าของมนุษย์ด้วย ซึ่งการจัดการทุนมนุษย์ มีนักปราชญ์ และนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมายดังสรุปได้ดังนี้

มอนดี้ และโน (Mondy & Noe, 1996) การใช้ทุนมนุษย์เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบ ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรประสงค์ให้สำเร็จตามที่กำหนด

วิลเลียม เวิร์ทเทอร์ และ เกรท เดวิด (William Werther & Kiath David, 1985) การจัดการทุนมนุษย์ ต้องคำนึงถึงหลักความสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องทำให้บุคคลากรเหล่านั้นได้รับ ผลประโยชน์อย่างเหมาะสมในฐานะผู้เป็นส่วนส่วนแห่งความสำเร็จขององค์กร

คลาร์ค (Clark, 1992) การจัดการทุนมนุษย์เป็นการจัดการความสัมพันธ์ของคนงานที่ปฏิบัติงานและผู้บริหารที่เป็นผู้กำหนดทิศทางและนโยบายการบริหารเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ตามจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การจัดการความสัมพันธ์ที่ไม่ใช่เป็นการจัดการตัวบุคคล (2) การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีเป้าประสงค์ในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กร และ (3) กำหนดวัตถุประสงค์หลักของการจัดการทุนมนุษย์ที่องค์กรและสมาชิกขององค์กรแต่ละคนกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันความสำเร็จแบบมีส่วนร่วมระหว่างกัน

บราวน์ (Brown, 2006) การจัดการทุนมนุษย์ไม่เกี่ยวกับการวัดค่าความสามารถของมนุษย์ หากแต่เป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของมนุษย์และการจัดการมูลค่าในตัวของมนุษย์

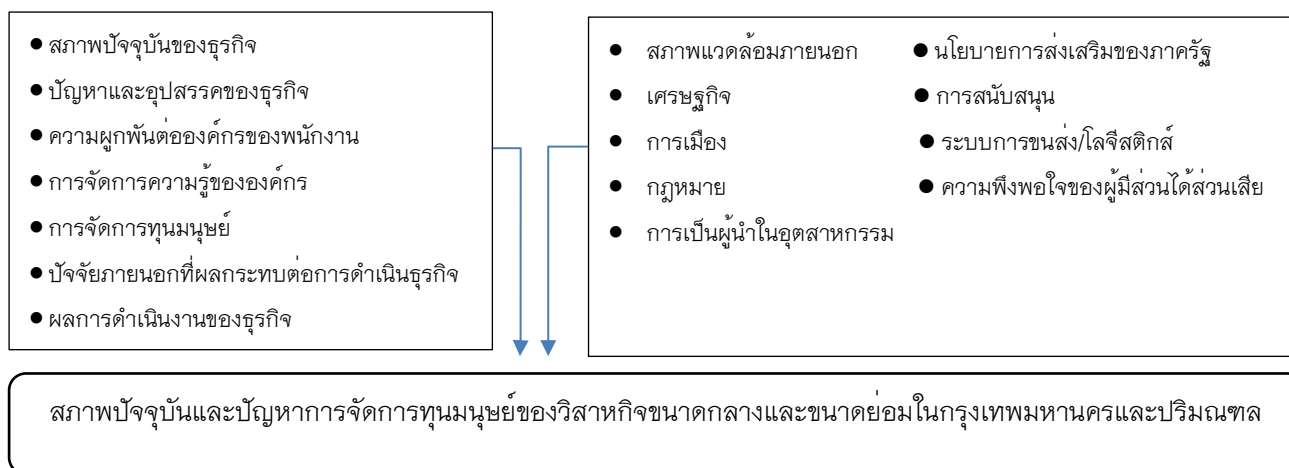
เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537) การจัดการทุนมนุษย์ คือการจัดการในงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอาจจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายในด้านการวางแผนกำลังคน การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพัฒนาการจ่ายค่าตอบแทน การประสานสัมพันธ์เพื่อการรักษากำลังคนไว้ และการคัดออก การพัฒนาการทำงานอย่างเป็นธรรม เพื่อให้คนทำงานอยู่ดีและเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์กร

วิโรจน์ ลักษณะอดิสร (2552) การบริหารทุนมนุษย์ซึ่งในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่ทันสมัยและไม่สามารถสู่ความศิวิไลเทียบทันนานาชาติได้ โดยปัญหาและอุปสรรคคือ การขาดการพัฒนาเทคโนโลยี

วิรัช นิภาวรรณ (2552) การจัดการทุนมนุษย์เป็นรูปแบบการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรไม่ว่าจะเป็นคนหรือกลุ่มคน ที่ถือได้ว่ามีค่ามากที่สุดหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคเอกชน โดยเมื่อนำคำสองคำมารวมกันได้แก่ “การจัดการ” คือ การจัดการงานบริหารบุคคล และ “ทุนมนุษย์” คือ การใช้ประโยชน์จากมูลค่าในตัวมนุษย์ ดังนั้นการจัดการทุนมนุษย์หมายถึงกระบวนการ กิจกรรม หรือการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน กำลังคน การจัดคนให้เข้ากับตำแหน่ง การเลือกสรรหรือ การคัดเลือก การเลื่อน ลด ปลด ย้าย หรือการปูนบำเหน็จรางวัล วินัย การลงโทษ การดำรงรักษาคนเอาไว้การพัฒนา

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยอาศัยแนวคิดการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management; HCM) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพพื้นที่วิจัย คือเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยมีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะได้สัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured In – depth Interview) จากผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant Person) ด้านการบริหารงานขององค์กรภายใต้หลักการ กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างกระทำโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างจากผู้แทนหน่วยภาครัฐและเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยโดยผู้วิจัยใช้แนวคิดการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเดลฟายเทคนิค (Delphi Technique) ต้องไม่น้อยกว่า 17 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 28 คน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐ และ ผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชนด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 6 คน และ 2) ผู้ประกอบการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 20 คน

ผลการวิจัย

สภาพปัจจุบันการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญในการวางแผนธุรกิจค่อนข้างน้อย และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจยังไม่สมบูรณ์ ส่วนการมีการใช้แรงงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้แรงงานเพื่อการผลิตและบริการเป็นจำนวนมากแต่กระบวนการคัดเลือกพนักงานเข้าร่วมในองค์กรยังไม่

มีความชัดเจน พนักงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการเข้าออก (Turnover) ค่อนข้างสูง เนื่องจากขาดความไว้วางใจต่อการบริหารกิจการ และลักษณะงานที่ให้พนักงานหนึ่งคนทำงานมีหลายหน้าที่ แต่ไม่มาก จนเกิดภาวะหมดใจที่จะทำงานต่อไปด้วยความไม่ถนัดในงาน หรือเข้ากับรูปแบบการทำงานขององค์กรไม่ได้ ปัญหาการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

- 1) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ของบุคลากรค่อนข้างน้อยหากแต่สนใจปริมาณจำนวนพนักงานในการผลิตให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า
- 2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำโดยสังเกตจากพนักงานมีการเปลี่ยนงาน ลาออก หรือละทิ้งงานค่อนข้างสูง เนื่องจากขาดความไว้วางใจต่อการบริหารกิจการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 3) การจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการ
- 4) ผู้ประกอบการยังขาดพินิจในการช่วยเหลือด้านการบริหารธุรกิจและส่วนมากไม่มีแผนการบริหารธุรกิจหรือแผนการบริหารความเสี่ยงรวมทั้งแผนต่อเนื่องทางธุรกิจ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ของบุคลากรค่อนข้างน้อยหากแต่สนใจปริมาณจำนวนพนักงานในการผลิตให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขาดแคลนกำลังพลในกระบวนการผลิตทำให้ความต้องการแรงงานสูงเพื่อให้การผลิตทันต่อการดำเนินงาน จึงไม่ได้สนใจความรู้ของแรงงานหากสนใจเพียงแค่ใช้แรงงานในการผลิตสินค้าและบริการเท่านั้นซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของธนพร เทียนประเสริฐ (2560) ที่อธิบายว่าทรัพยากรมนุษย์คือส่วนประกอบขององค์กรในขณะที่ทุนมนุษย์คือ ความสำคัญ หรือ คุณค่า หรือ มูลค่าของคนที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และ สจูลทซ์ (Schultz, 1961) ได้นำเสนอว่า ทุนมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการเพิ่มสินทรัพย์ขององค์กร และเพิ่มผลผลิตในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน มีเครื่องมือที่สำคัญที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม การศึกษา และอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญ จากการที่ได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณค่า และผลิตผลทางเศรษฐกิจ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของบุคลากร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และผลการดำเนินงานขององค์กรจนอาจกล่าวได้ว่าการแข่งขันอย่างยั่งยืนในทุนมนุษย์ขององค์กรนั้นเป็นเป็นการสร้างโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำโดยสังเกตจากพนักงานมีการเปลี่ยนงาน ลาออก หรือละทิ้งงานค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะ การขาดความไว้วางใจในการบริหารกิจการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย อัมสเตอร์ (Armstrong, 2015) ได้อธิบายความสำเร็จด้านการจัดการทุนมนุษย์ย่อมมาจากการจัดการความรู้ การจัดการประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาศักยภาพการทำงาน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นลักษณะการวัดผลของทุนมนุษย์จะมีการกำหนดแนวทางการชี้วัดที่แตกต่างจากการวัดผลทรัพย์สินประเภทอื่น เช่นเดียวกับการลงทุนด้านทุนมนุษย์ก็แตกต่างจากการลงทุนในทรัพย์สินอย่างอื่นด้วยเช่นกัน การสร้างความผูกพันต่อองค์กร การสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนา และการรักษาคุณค่าในตัวพนักงานจึงเป็นแนวทางที่องค์กรต้องดำเนินการ

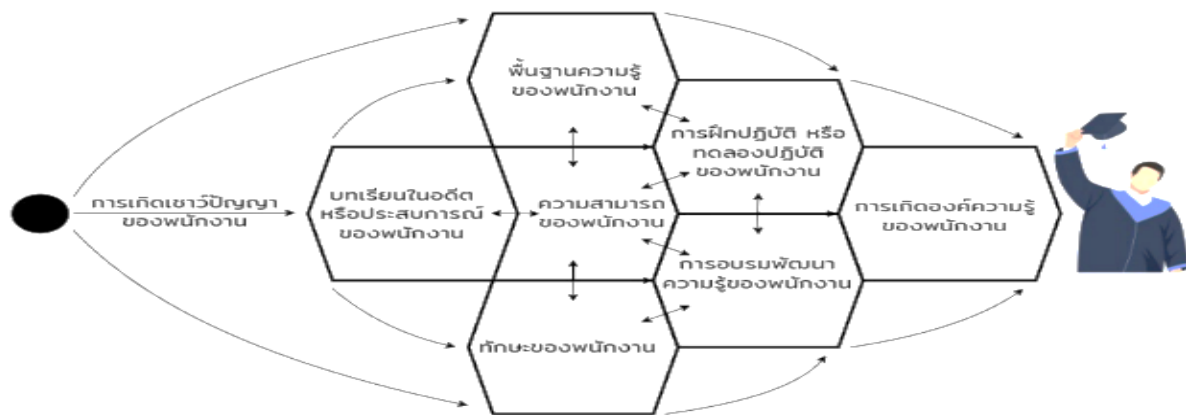
การจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับการวิจัยของ อรรถวรรณโรจนวุฒิพงศ์ (2560) เมื่อพิจารณาอิทธิพลการจัดการทุนมนุษย์มีอิทธิพลในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างการจัดการความรู้และการจัดการผลงานสู่ความสำเร็จขององค์กรซึ่งการดำเนินงานขององค์กร และ บุติสและคนอื่น (Bontis et al., 1999) ได้อธิบายว่า ทุนมนุษย์คือปัจจัยมนุษย์ในองค์กร ความสามารถและความเชี่ยวชาญที่ผสมผสานซึ่งกันและกันทำให้องค์กรมีลักษณะที่โดดเด่น องค์กรประกอบที่เป็นมนุษย์ขององค์กรคือต้องมีความรอบรู้ จัดการการเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์และจัดหาแรงผลักดันที่เต็มด้วยศักยภาพหากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสมจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างมั่นคง

ผู้ประกอบการยังขาดที่เลี้ยงในการช่วยเหลือด้านการบริหารธุรกิจและส่วนมากไม่มีแผนการบริหารธุรกิจหรือแผนการบริหารความเสี่ยงรวมทั้งแผนต่อเนื่องทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญฟ้า ปัญญา (2563) พบว่า ระบบที่เลี้ยงสามารถ สร้างประโยชน์อย่างมากต่อการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กรและเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญต่อ ศักยภาพขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นั่นเอง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การจัดการความรู้ในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การเกิดองค์ความรู้ของพนักงานมาจากเขาว่าปัญญาของพนักงานที่มีผลต่อบทเรียนหรือประสบการณ์ของพนักงานที่ได้จากพื้นฐานความรู้และทักษะของพนักงานล้วนแต่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถซึ่งมีที่มาจากการจัดการความรู้ที่องค์กรอบรม ในเรื่องที่มีความจำเป็นต้องรู้ หรือเมื่อมีบุคลากรเข้ามาเริ่มงานใหม่การอบรมสอนการทำให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานกับผู้มีประสบการณ์นั้นย่อมส่งผลต่อการทำงาน ดังนั้นองค์กรต้องหาผู้ช่วย หรือทีมผู้ช่วยมาให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ก่อนพนักงานจะลงมือปฏิบัติงานจริง (Peer Assist) และ อบรมสอนการทำงาน ณ สถานที่ทำงานจริงของพนักงาน (On the Job Training :OJT) วิธีการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วเรียกว่า “Learning before doing” ดังสรุปประเด็นรูปภาพจำลองการเรียนรู้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างการเกิดองค์ความรู้และการมีความสามารถของพนักงาน (ผู้วิจัย; 2565)

องค์ประกอบการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผู้วิจัยค้นพบการสร้างความผูกพันองค์กร คือ การจัดการความลงรอยกันระหว่างพนักงานกับองค์กรให้มองในทิศทางเดียวกันกับประโยชน์ขององค์กรเป็นสิ่งแรก นั่นคือศิลปะการบริหารจัดการให้เกิดการสร้างความไว้วางใจของพนักงานกับองค์กร (Human Trust) ซึ่งมี 5 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแกนเพื่อความไว้วางใจ (Primary Trust) คือองค์กรต้องสามารถไว้วางใจตัวเองได้ ซึ่งเริ่มจากผู้นำ และสร้างระดับของภาวะผู้นำในตัวผู้ประกอบการให้สูงขึ้น โดยผู้ประกอบการต้องมีทักษะการเลือกใช้ความเป็นผู้นำให้เหมาะสมกับช่วงเวลา บุคคลและสถานที่เพื่อควบคุมสถานการณ์ ซึ่งเป็นผู้นำแบบเผด็จการ ประชาธิปไตย หรือ เสรีนิยม และในขั้นตอนนี้ผู้ประกอบการต้องสร้างนิสัยการบริหารแบบเชิงป้องกันมากกว่าการแก้ไขสถานการณ์แบบอุดรอยรั่ว เช่นการมีวินัย ความรับผิดชอบ และนิสัยนักคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ วางแผน ป้องกัน และบรรเทาปัญหา เพื่อควบคุมพื้นที่การจัดการธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship Trust) ในองค์กร SMEs มีขนาดเล็กเหมาะสำหรับการควบคุมและการสร้างทีมงาน เพราะหากทีมมีไว้วางใจต่อผู้ประกอบการ จะเกิดความปรารถนาที่จะมุ่งมั่นตั้งใจ ส่งผลให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในทีมโดยการรับฟัง สื่อสารเชิงบวก ทำความเข้าใจ ยอมรับความต่าง ใจเวลา ใส่ใจ ช่วยเหลือและเห็นคุณค่าของผู้อื่น

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Trust) ซึ่งเกิดจากองค์กรหรือทีมขององค์กรที่กำลังมุ่งไปสู่สิ่งที่ได้ประกาศจุดยืนเอาไว้ ส่วนใหญ่พูดถึงโครงสร้างและระบบ องค์กรที่มีความไว้วางใจมากน้อยเพียงใดย่อมเกิดจากความภาคภูมิใจของพนักงานที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะหากพนักงานมีความรู้สึกยอมรับในองค์กรแม้งานจะมีความซ้ำซ้อน หรือมีความยากสูง มีระบบมากมาย พนักงานก็เต็มใจทำเพราะต้องการปกป้ององค์กร

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างแบบอย่างในความชื่นชอบ (Market Trust) ซึ่งจะต้องใช้หลักการตลาดเพื่อการสื่อสารองค์กร ให้เกิดการรับรู้ถึงกิจกรรม ถึงความภาคภูมิใจ ถึงความหวังดี และสื่อสารภาพบวกของผู้บริหารให้พนักงานรู้สึกไว้วางใจในความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร (Professional) ที่จะนำองค์กรสู่

ความสำเร็จ องค์กรจะมีแผนลับของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นมากขึ้นและจะเกิดความดีโรราบในการบริหาร โดยเต็มใจในการทำงานตามที่ผู้บริหารวางแผนไว้

ขั้นตอนที่ 5 การสื่อสารภาพบวกออกสู่สังคม (Social Trust) เป็นการสร้างความเชื่อใจ หรือความไว้วางใจขั้นสูงสุด ที่พนักงานต้องการรอด หรือแสดงออกถึงแบรนด์ขององค์กรไปยังผู้คนในสังคมไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือการตลาดอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อใจว่าองค์กรของพนักงานที่กำลังทำงาน หรือต้องการประกาศสิ่งที่องค์กรทำดีต่อสังคมให้รับรู้

สรุป

การจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ แต่ด้วยความจำเป็นด้านกระแสเงินสด การขาดการวางแผนบริหารธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้วางแผนการใช้แรงงานคุณภาพส่งผลต่อการผลิตสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัย พบว่ายังขาดการมีส่วนร่วมในบางพื้นที่ต่าง ๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ หน่วยงานภาครัฐควรทบทวนนโยบายที่ใช้ในการการกำกับ ดูแลสนับสนุน ส่งเสริม และเน้นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้ประกอบการผ่านทุกช่องทาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ องค์กรควรพิจารณาและกำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งแนวทางเชิงรุก แนวทางเชิงรับ แนวทางเชิงป้องกันและ แนวทางเชิงแก้ไขต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้เกี่ยวกับการสร้างผูกพันต่อองค์กร ที่สำคัญ คือ ความไว้วางใจในการบริหารธุรกิจ (Human Trust) สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ การจัดการทุนมนุษย์ โดยควรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจต่อการบริหารระหว่างผู้ประกอบการและพนักงานในองค์กร สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ ความไว้วางใจต่อการบริหารองค์กรส่งผลต่อการจัดการทุนมนุษย์ขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เอกสารอ้างอิง

ธนพร เทียนประเสริฐ. (2560). บทบาทของทุนมนุษย์ต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ: การเปรียบเทียบไทย มาเลเซียและอินโดนีเซีย. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 8(1), 27–38.

- นงคราญ ด้วงฟู (2559). รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.ftpi.or.th/wp-content/uploads/2016/09/16IN17WSPKMTop-NongkranD10Aug16.pdf>
- เฟื่องฟ้า ปัญญา. (2564). วงจรชีวิตระบบพี่เลี้ยงในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษาระยะยาวเชิงคุณภาพ. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*, 13(2), 127-150.
- วิโรจน์ ลักษณะอดิสร. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามยุทธศาสตร์องค์การ. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.pantown.com/board.php?id=15535&area=1&name=board4&topic=13&action=view>
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยขอนแก่น.(2548). *ความรู้เกี่ยวกับ SMEs เบื้องต้น*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564, จาก <http://home.kku.ac.th/uac/sme/smebasic.htm>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). *สถานการณ์และองค์ความรู้*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2564, จาก <https://sme.go.th/th/page.php?modulekey=348>
- อรรณพ โรจนวุฒิพงศ์ (2558). อิทธิพลของการจัดการทุนมนุษย์ในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการจัดการความรู้และการจัดการผลงานสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ ธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 6(1), 52-63.
- Armstrong M. (2015). *Armstrong's handbook of performance management; and evidence-based guide to delivering high performance*. London, United Kingdom of England: Kogan Page Ltd.
- Barnard. C.I. (1986). *The Functions of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bontis, N.(1999). *Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows of knowledge: An empirical examination of intellectual capital, knowledge and business performance*. (Doctoral Dissertation). University of Western Ontario.
- Schultz, T.W. (1961). Investment in Human Capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1-17.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational Effective: A Behavioral view*. California: goodyearPublishing Company, Inc.