

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในเขตกรุงเทพมหานคร
A Relationship between Human Resource Management and
Organizational Efficiency of Small and Medium Enterprises (SME)
in Bangkok Metropolitan Areas

ธีรเดช สมองทวิพร¹

Teeradej Snongtaweeporn

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4) วิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่บุคลากรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่การสรรหาและการคัดเลือก การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์และค่าตอบแทน 2) ประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านการจัดการการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดการบุคลากรและการจัดการทรัพยากรวัตถุ 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร การฝึกอบรมและการพัฒนาส่งผลต่อ

Received: 2021-08-04 Revised: 2021-08-10 Accepted: 2021-08-13

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก (Full time lecturer, Master of Arts Program in Organizational Management, Krirk University.
Email: teera.thaweeporn@gmail.com

ประสิทธิภาพองค์การมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผลประโยชน์และค่าตอบแทน การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่ง และการสรรหาและการคัดเลือกตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): การบริหารทรัพยากรมนุษย์; การฝึกอบรมและการพัฒนา;
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study human resource management of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas; (2) to study an organizational efficiency of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas; (3) to find a relationship between human resource management and organizational efficiency of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas; and (4) to analyze human resource management influencing organizational efficiency of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas. The samples in this study were 321 personnel of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas. The instrument used to collect data was a research questionnaire. Statistics used in this research consisted of Percentage, Mean, Standard Deviation, Correlation and Multiple Regression Analysis. The research results were found that: 1) The human resource management of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas, in total, was at high level. In particular, training and development had the highest mean value, followed by recruitment and selection, performance appraisal and promotion, and benefits and compensation. 2) The organizational efficiency of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas, in total, was at high level. In particular, operation management had the highest mean value, followed by personnel management and material management. 3) The correlation coefficient between human resource management and organizational efficiency of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas was positive at the 0.01 level of significance. 4) Human resource management had an influence on organizational efficiency of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan Areas. Training and development had the highest influence on organizational efficiency, followed by benefits and compensation, performance appraisal and promotion, and recruitment and selection.

Keywords: Human Resource Management; Training and Development;
Small and Medium Enterprises

บทนำ (Introduction)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากมนุษย์เป็นตัวจักรที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เรื่อง ความมุ่งมั่น ความมีเสถียรภาพและความยั่งยืน องค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่เต็มเปี่ยมด้วยความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานเป็นเลิศ องค์กรนั้นย่อมมีแต่ความสำเร็จก้าวหน้า ดังนั้นหลายองค์กรในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากร โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การให้ผลประโยชน์และค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน จนกระทั่งการดำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญตามที่องค์กรต้องการให้อยู่ในองค์กรสืบต่อไป (ประภาส ศิริภาพ และคณะ, 2564: 197-220) ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร ทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรในองค์กร ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่ประเมินค่ามิได้ ดังที่ จารุนันท์ อิทธิอาวัชกุล (2553: 55-58) กล่าวว่า มนุษย์เป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญที่สุดขององค์กร ที่ช่วยนำพาองค์กรให้ดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างในการแข่งขัน ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีวิธีการสรรหาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพ มีความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความรู้ ความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่ มีการให้ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่เพียงพอเพื่อให้บุคลากรทำงานให้กับองค์กรในระยะยาว พชรกานต์ นิมิตรศติกุล (2558) พบว่า ความสำเร็จขององค์กรสามารถวัดได้จากการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพร่วมทำงานกับองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิธีการคัดเลือกคนดีและคนเก่ง พร้อมทั้งมีวิธีสร้างแรงจูงใจให้คนเหล่านั้นอยู่ทำงานในองค์กรต่อไปเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน Channuwong (2008: 176-191) และกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557: 48) กล่าวว่า กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การรับสมัคร การสรรหา การคัดเลือก การสัมภาษณ์ การบรรจุแต่งตั้ง การอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการ จนกระทั่งการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในองค์กร วันวิสาห์ จงรักษ์ (2558) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์และวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน Mondy, Noe and Premeaux (1999) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ (1) การสรรหาพนักงาน (2) การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน (3) การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (4) การจ่าย

ค่าตอบแทน การดูแลสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ (6) การธำรงรักษานักงานไว้

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ของไทยกำลังประสบปัญหาอย่างมากในด้านสภาพคล่องทางการเงินอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส (COVID-19) ทำให้วิสาหกิจไทยไม่สามารถเปิดดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ การปิดกิจการชั่วคราวตามมาตรการของรัฐทำให้ขาดรายได้ในการเลี้ยงชีพและการชำระหนี้สินที่กู้มาจากธนาคารต่าง ๆ เพื่อประกอบธุรกิจและลงทุน มาตรการที่รัฐให้การช่วยเหลือก็ไม่ครอบคลุมวิสาหกิจทุกประเภทที่มีความแตกต่างกันทางด้านประเภทของธุรกิจและเงินทุน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว) (2564) แต่อย่างไรก็ตาม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็มีความสำคัญมากต่อความเจริญก้าวหน้าและความอยู่รอดขององค์กร เพราะการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญจะสามารถช่วยประคับประคองให้องค์การขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จได้ นงนุช วงษ์สุวรรณ (2553: 48-49) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าสามารถช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง และนำศักยภาพที่มีอยู่มาช่วยพัฒนาให้องค์การเกิดความมั่นคงและบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ อาชว์ฤทธิ์ชัย น้อมเนียน สุขมพงษ์ ชาญนุวงศ์ และบุญวดี มนตรีกุล ณ อุทยาน (2561: 67-86) กล่าวว่า ทุกองค์การต้องการบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความประหยัดและคุ้มค่าในการในการใช้ทรัพยากร ประสิทธิภาพคือผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ คือความประหยัด หรือคุ้มค่า เช่น ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา งานสำเร็จทันเวลา และ มีคุณภาพ ความประหยัดและคุ้มค่าสามารถวัดได้จากทั้งจากปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ประสิทธิภาพจะต้องควบคู่กับประสิทธิผล (effectiveness) ซึ่งหมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาจากนำผลงาน หรือการบรรลุผลสำเร็จมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสามารถวัดได้จากลักษณะดังต่อไปนี้ คือ (1) ความประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time) (2) งานที่ทำสำเร็จตามเวลากำหนดอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า (Speed) (3) คุณภาพ (Quality) งานมีคุณภาพ คือสามารถใช้งานได้ดี โดยพิจารณาตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าทรัพยากร (Input or resources) หรือวัตถุดิบที่มีการคัดสรรอย่างมีคุณภาพ มีกระบวนการดำเนินการผลิต (Process) ที่ดี เป็นระบบ เป็นขั้นตอน และมีมาตรฐานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตที่ดี (Output) Meglich (2017) และ Channuwong (2018: 43-56) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เช่น ทำให้พนักงานทำงานด้วยความรู้ และความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย และทำให้บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรวัตถุหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการรวดเร็วและทันเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน

ผู้วิจัยมีความเชื่อว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีทำให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรทุ่มเท เสียสละทำงานที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้สถานการณ์ในปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ของไทย ประสบกับปัญหาทางด้านรายได้และเงินทุนในการดำเนินธุรกิจอย่างมากก็ตาม แต่การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในการแก้ปัญหา จะสามารถช่วยให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยผ่านพ้นวิกฤติการณ์ในครั้งนี้ไปได้ จึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

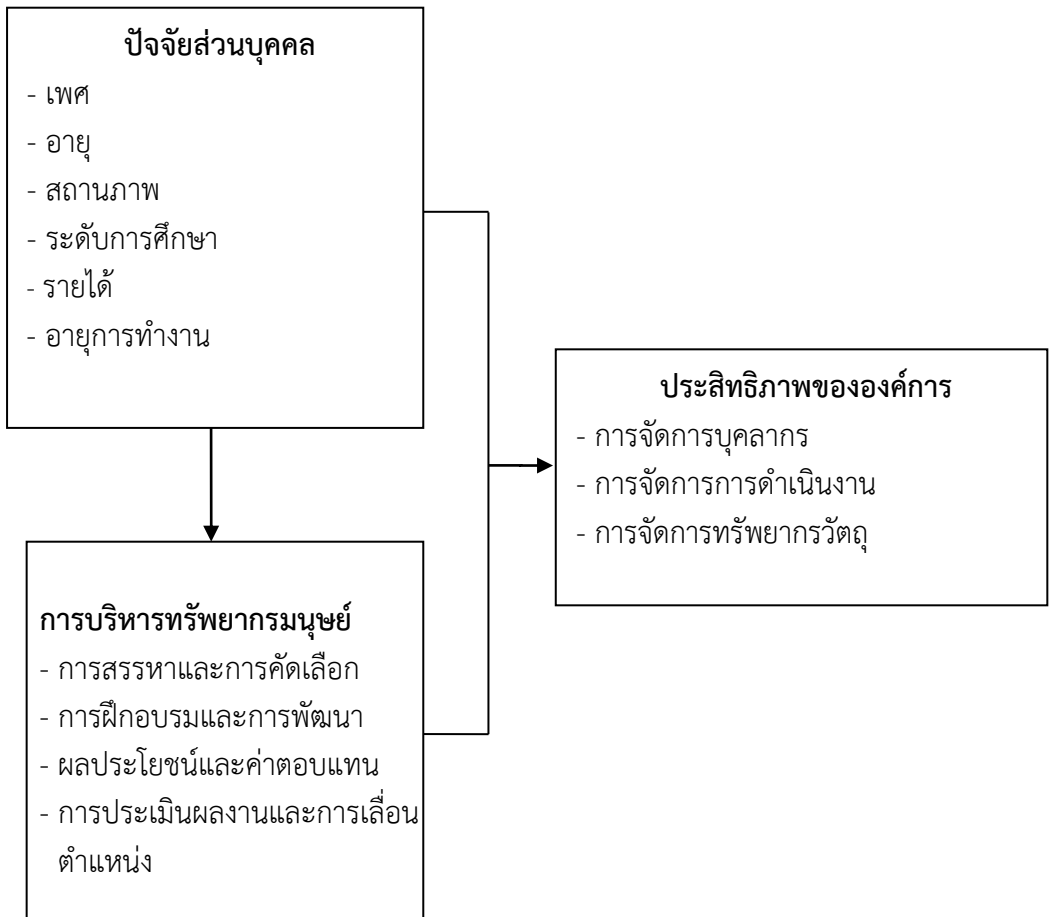
วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

- 1: การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2: การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Method)

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ทำงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 2500 คน ผู้วิจัยใช้สูตรของทาร์ยามาเน่ ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 321 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection = RS) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development = TD) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (Benefits and Compensation = BC) และการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง (Performance Appraisal and Promotion = PP) และตัวแปรตาม คือ การจัดการบุคลากร (Personnel Management = PM) การบริหารการดำเนินการ (Operation Management = OM) และ การจัดการทรัพยากรวัสดุ (Material Management = MM)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Research Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทำเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิดโดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย 1. การสรรหาและการคัดเลือก 2. การฝึกอบรมและการพัฒนา 3. ผลประโยชน์และค่าตอบแทน และ 4. การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง จำนวน 16 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 1. การจัดการบุคลากร (Personnel Management = PM) 2. การจัดการการดำเนินงาน (Operation Management = OM) และ 3. การจัดการทรัพยากรวัสดุ (Material Management = MM)

เกณฑ์ในการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Five Rating Likert Scale) มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้ คือ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลหรือความหมายของค่าเฉลี่ย น้ำหนักคำตอบ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้ คือ

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.85

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้แบบสอบถามกับพนักงาน ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 30 คน ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.89

3. ปรับปรุงแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2564 ถึงวันที่ 15 เมษายน 2564 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 321 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.75

2. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4. ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.81, S.D. = .472) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = .703) รองลงมาได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือก ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = .479) การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{x}$ = 3.49, S.D. = .235) และผลประโยชน์และค่าตอบแทน ($\bar{x}$ = 3.28, S.D. = .238)

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.75, S.D. = .532) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจัดการการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.92, S.D. = .635) รองลงมาได้แก่ การจัดการบุคลากร ($\bar{x}$ = 3.89, S.D. = .536) และการจัดการทรัพยากรวัตถุ ($\bar{x}$ = 3.45, S.D. = .425) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Variables	RS	TD	BC	PP	OE
RS	1	.327**	.535**	.610**	.336**
TD		1	.569**	.527**	.459**
BC			1	.689**	.797**
PP				1	.583**
OE					1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection=RS) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development=TD) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (Benefits and Compensation=BC) และการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง (Performance Appraisal and Promotion=PP) มีค่าเป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในอยู่ระหว่าง .327 ถึง .689 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่มากที่สุดได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์และค่าตอบแทน (Benefits and Compensation=BC) กับ การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง (Performance Appraisal and Promotion=PP)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพองค์การ (OE) ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .336 ถึง .797 ซึ่งคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์และค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพองค์การ

การวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์การ				p
	b	SE	β	T	
ค่าคงที่	1.076	.199		15.412 ^{**}	.000
การสรรหาและการคัดเลือก (RS)	.267	.048	.289	.639 ^{**}	.003
การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD)	.567	.061	.598	2.019 ^{**}	.000
ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (BC)	.462	.035	.484	1.256 ^{**}	.000
การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง (ER)	.368	.067	.397	1.359 ^{**}	.000
$R^2 = .037$					$F = .6347^{**}$
Adjust $R^2 = .685$					$p = .002$

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า องค์ประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 6.347$, $p = .002$) โดยการฝึกอบรมและการพัฒนามีค่าคะแนนมาตรฐานมากที่สุด (Beta = .598, $p < .01$) รองลงมาได้แก่ ผลประโยชน์และค่าตอบแทน มีค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta = .484, $p < .01$)

.01) การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta = .397, $p > .01$) การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน มีค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta = .289, $p > .01$) ตามลำดับ เมื่อนำมาสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณจะสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพองค์การได้ร้อยละ 68.5 (Adjust $R^2 = .685$) ที่เหลืออีกร้อยละ 31.5 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $OE = 1.076 (\text{ค่าคงที่}) + .598 \text{ การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD)} + .484 \text{ ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (BC)} + .397 \text{ การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง (PP)} + .289 \text{ การสรรหาและการคัดเลือก (RS)}$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $OE = .567 \text{ การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD)} + .462 \text{ ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (BC)} + .368 \text{ การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง (PP)} + .267 \text{ การสรรหาและการคัดเลือก (RS)}$

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือก การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง และผลประโยชน์และค่าตอบแทน การฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีการพัฒนาด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับข้อค้นพบของ จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล (2553: 55-58) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมจะก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่น ทักษะในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการแก้ปัญหา ทักษะในการคิดและการวิเคราะห์ และทักษะในการใช้ชีวิต ซึ่งทักษะเหล่านี้จัดเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงาน และพนักงานที่มีทักษะดังกล่าวจัดเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กรอีกด้วย งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ผลประโยชน์และค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่ตนได้รับยังมีน้อย รัฐจึงสมควรสนับสนุนสิทธิพิเศษและเงินทุนให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถดำรงอยู่ได้ในภาวะวิกฤติโดยจะต้องมีมาตรการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน และทั่วถึง นอกจากนี้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะต้องมีมาตรการดูแลพนักงานในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้อย่างมีคุณภาพ ดังที่ Channuwong (2015: 34-46) กล่าวว่า องค์กรที่เจริญรุ่งเรืองในปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับพนักงานโดยการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เป็นที่พอใจ ดูแลเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจในองค์กรของตน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection=RS) การฝึกอบรมและการพัฒนา

(Training and Development=TD) ผลประโยชน์และค่าตอบแทน (Benefits and Compensation=BC) และการประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่ง (Performance Appraisal and Promotion=PP) มีค่าเป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในอยู่ระหว่าง .336 ถึง .797 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มากที่สุดได้แก่สัมพันธระหว่างผลประโยชน์และค่าตอบแทน (Benefits and Compensation=BC) กับ ประสิทธิภาพองค์การ สอดคล้องกับข้อค้นพบของ อาชว์ฤทธิ์ น้อมเนียน สุขมพงษ์ ชาญนวงศ์ และบุญวดี มนตรีกุล ณ อยุธยา (2561: 67-86) ที่กล่าวไว้ว่า การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับความรู้และทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพองค์การ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีคุณภาพชีวิตที่ดี จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทุ่มเทเสียสละทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยไม่ต้องวิตกกังวลเกี่ยวกับเรื่องค่าครองชีพ ผลงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสา จงรักษ์ (2558) ซึ่งพบว่า พนักงานทุกคนต้องการให้องค์การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องผลประโยชน์ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นที่สุดในการทำงาน และงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mondy, Noe and Premeux (1999) ซึ่งกล่าวว่า ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เป็นรางวัลที่พนักงานได้รับจากองค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงาน อันประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การประกันชีวิต และสุขภาพ การท่องเที่ยว เป็นค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่าคะแนนมาตรฐาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผลประโยชน์และค่าตอบแทน การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน ตามลำดับ งานวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler (2008) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีภาวะผู้นำและทักษะการตัดสินใจที่ดี ซึ่งจะทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์การ จึงควรนำหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ในองค์การโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องให้ความสำคัญเรื่องผลประโยชน์และค่าตอบแทนเพื่อให้บุคลากรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี
2. วิทยาลัยขนาดกลางและขนาดย่อมควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญตรงตามที่วิสาหกิจต้องการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดอื่น เพื่อให้ทราบจุดอ่อนและจุดแข็ง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นโดยลำดับ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย
3. ควรมีการศึกษาผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัส (COVID-19) ที่มีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจำแนกแต่ละด้านดังนี้ คือ

1. ด้านการจัดการบุคลากร คือ บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและเสียสละ และสามารถนำพาองค์กรให้ผ่านพ้นจากวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ด้านการจัดการการดำเนินงาน คือ การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการควบคุมการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วนในองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มั่นคง และยั่งยืน
3. ด้านการจัดการทรัพยากรวัตถุ คือ มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลือง สามารถประหยัดต้นทุน สามารถจัดหาเทคโนโลยี ทรัพยากร หรือวัตถุดิบในราคาประหยัดเพื่อประหยัดต้นทุนและเพิ่มผลกำไร

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยารัตน์ อธิระชนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- จารุพันธ์ อธิระชนชัยกุล. (2553). การบริหารคนเหนือตำรา. กรุงเทพฯ: เนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็ดดูเคชั่น.
- พัชรกานต์ นิมิตรศศิกุล. (2558). กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ประภาส ศิริภาพ และคณะ. (2564). “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาไทย”. วารสารการบริหารปกครอง. 10(1) : 197-220.

- วันวิสา จงรักษ์. (2558). กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมถ่านหินในประเทศอินโดนีเซีย. วิทยานิพนธ์การจัดการวิศวกรรมธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์. (2560). “ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล”. สืบค้นจาก <http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว). (2564). “งานศึกษาสถานการณ์และตัวชี้วัดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)”. สืบค้นจาก <https://www.sme.go.th>
- อาชว์ฤทธิชัย น้อมเนียน สุขมพงษ์ ชาญนวงศ์ และบุญวดี มนต์รีกุล ณ อยุธยา. (2561). “ธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพองค์การในประชาคมอาเซียน”. *วารสารการบริหารปกครอง*. 7(1) : 67-86.
- Channuwong, S. (2008). “Human resource management of the private and public universities in Bangkok Metropolitan Areas”. *Journal of Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*. 14(2) : 176-191.
- Channuwong, S. (2015). “Organizational commitment of university staff and lecturers: A case study of Mahamakut Buddhist University”. *Journal of Community Development Research*. 8(3) : 34-46.
- Sukhumpong Channuwong. (2018). “The relationship between good governance principles and organizational justice: A case study of Bangkok Government Officials”. *Asia Pacific Social Science Review*. 18(3) : 43-56.
- Dessler, G. (2008). *Human resource management*. New Jersey: Pearson Education, Inc., Upper Saddle River.
- Mondy, R.W., Noe, R.M. and Premeaux, S.R. (1999). *Human resource management*. NJ: Upper Saddle River.
- Meglich, P. (2017). *Human resource management*, 15th edition. Nebraska: Cengage Learning.