

สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
Human Resource Management Conditions and Problems Influencing the
Effectiveness of the Management of Small and Medium-Sized Enterprises
(SMEs) in the Bangkok Metropolitan Area and its Vicinity

วีรยุทธ ลอยเกตุ¹ ทีปกร สังข์ทอง² อัมพิกา เล่าประวัติดิษฐ์³ คมสัน สมคง⁴ บุญसान ธรรมทีก ⁵
Weerayoot Loikait, Teepakorn Sungthong, Ampika Laoprawatchai, Komsan Somkong,
Boonsan Tharathuek

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 2) ศึกษาประสิทธิผลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล การวิจัยแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท (SMEs) จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, One Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2) ประสิทธิผลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ มุมมองการเงิน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มุมมองกระบวนการภายใน

Received: 2024-10-25 Revised: 2024-11-06 Accepted: 2024-11-10

¹ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Lecturer, Faculty of Business, Administration Southeast Asia University. E-mail: aod.123@hotmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Lecturer, Bachelor of Business Administration Program in Digital Marketing, Southeast Asia University. E-mail: teepakorns@sau.ac.th

³ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Lecturer, Bachelor of Business Administration Program in Logistics Management, Southeast Asia University. E-mail: bunchob.m@gmail.com

⁴ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. Lecturer, Bachelor of Business Administration Program in Human resource management, Southeast Asia University. E-mail: komsans@sau.ac.th

⁵ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Lecturer, Faculty of Business, Administration Southeast Asia University. E-mail: boonsant@sau.ac.th

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords) : การจัดการทรัพยากรมนุษย์; ประสิทธิภาพ; วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the condition and problems of human resource management of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bangkok and its vicinity, and 2) to study the effectiveness of human resource management of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bangkok and its vicinity. It used a quantitative research approach. Sample consisted of 400 SMEs; statistics used in the research was frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, One Way ANOVA.

The Results showed that: 1) the condition and problems of human resource management of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bangkok and its vicinity were at a high level. With consideration of each aspect, it showed that the aspect with the highest average value was human resource development and the aspect with the lowest average value was the information system for human resource management. When looking at With consideration of each side, it revealed that the aspect with the highest average value was the financial perspective and the side with the lowest average value was the internal process perspective

The results of the hypothesis test showed that there were different factors of individuality, gender, age, education level, and income. There were opinions on the condition and problems of human resource management of small and medium enterprises (SMEs) in the Bangkok Metropolitan area and its vicinity. There was statistically significant difference at a level of 0.05 for different personal, gender, age, education level, income and length of employment. There were opinions on the effectiveness of human resource management of small and medium-sized enterprises (SMEs) in the Bangkok Metropolitan area and its vicinity.

Keywords: human resource management; effectiveness; small and medium enterprises

บทนำ (Introduction)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SMEs) มีความสำคัญในการช่วยพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เนื่องจากก่อให้เกิดการกระจายรายได้จากกลุ่มผู้ประกอบการไปสู่กลุ่มคนต่าง ๆ ก่อให้เกิดการจ้างงานทำให้ประชาชนมีรายได้ส่งผลให้โครงสร้างของเศรษฐกิจและ

สังคมดีขึ้น ระบบบริหารสมัยใหม่ มีนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงพัฒนาและปรับปรุงระบบภายในองค์กรเสมอไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างภายในองค์กร การเสริมสร้างระบบหน่วยงานย่อยองค์กรให้แข็งแกร่ง และปรับเปลี่ยนหน่วยงานที่ยังมีจุดอ่อน เพื่อให้องค์กรสามารถยืนอยู่ได้ด้วยตนเองโดยพึ่งพารัฐบาลน้อยลง ดังนั้นการจัดการองค์กรสมัยใหม่ในยุคสมัยใหม่กับสถานการณ์ยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ดังนั้นองค์กรควรปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การจัดการองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน โดย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องทบทวนตำแหน่งงาน และหน่วยงานต่าง ๆ ว่า ตำแหน่งและฝ่ายงานใดที่จะ ทำงานที่บ้านได้บ้าง,ฝ่ายงานไหนที่ยังจำเป็นต้องมาทำงานที่ออฟฟิศ โดยส่วนใหญ่จะเป็นงานที่จะต้องมาใช้เครื่องมือไม้เครื่องมือในที่ออฟฟิศ 2) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมสำหรับการทำงานที่บ้าน หรือระบบสารสนเทศที่ใช้ในการสื่อสารในการประสานงาน รวมถึงมีการวางมาตรการในการสื่อสารสั่งการของแต่ละหน่วยงาน 3) การจัดการองค์กรจะต้องค้นหาว่าตำแหน่งใด พนักงานคนไหนบ้างพร้อมทำการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งในกรณีที่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ ใครจะเป็นคนทำงานแทนได้ พร้อมทั้งต้องมีแผนการพัฒนาพนักงานที่ถูกวางตัวให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง รวมถึงมีการติดตามผลการพัฒนาให้ชัดเจน 4) การจัดการองค์กรสถานที่ทำงานใหม่ ให้สอดคล้องกับยุคสมัยใหม่เพื่อป้องกัน 5) การจัดการปรับเปลี่ยนกระบวนการวางแผนการติดต่อประสานงานภายในองค์กรแนวปฏิบัติให้ชัดเจนว่าจะมีกฎเกณฑ์อย่างไรบ้าง (ธารรงค์ คงคาสวัสดิ์, 2564)

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลจะมีศักยภาพด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการแรงงานสัมพันธ์และกฎหมาย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ยังคงมีปัญหที่เกิดขึ้นที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการหลายประการ อาทิ มุมมองการเงิน มุมมองลูกค้าภายใน มุมมองกระบวนการภายใน มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจและผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายบูรณาการและใช้ในแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

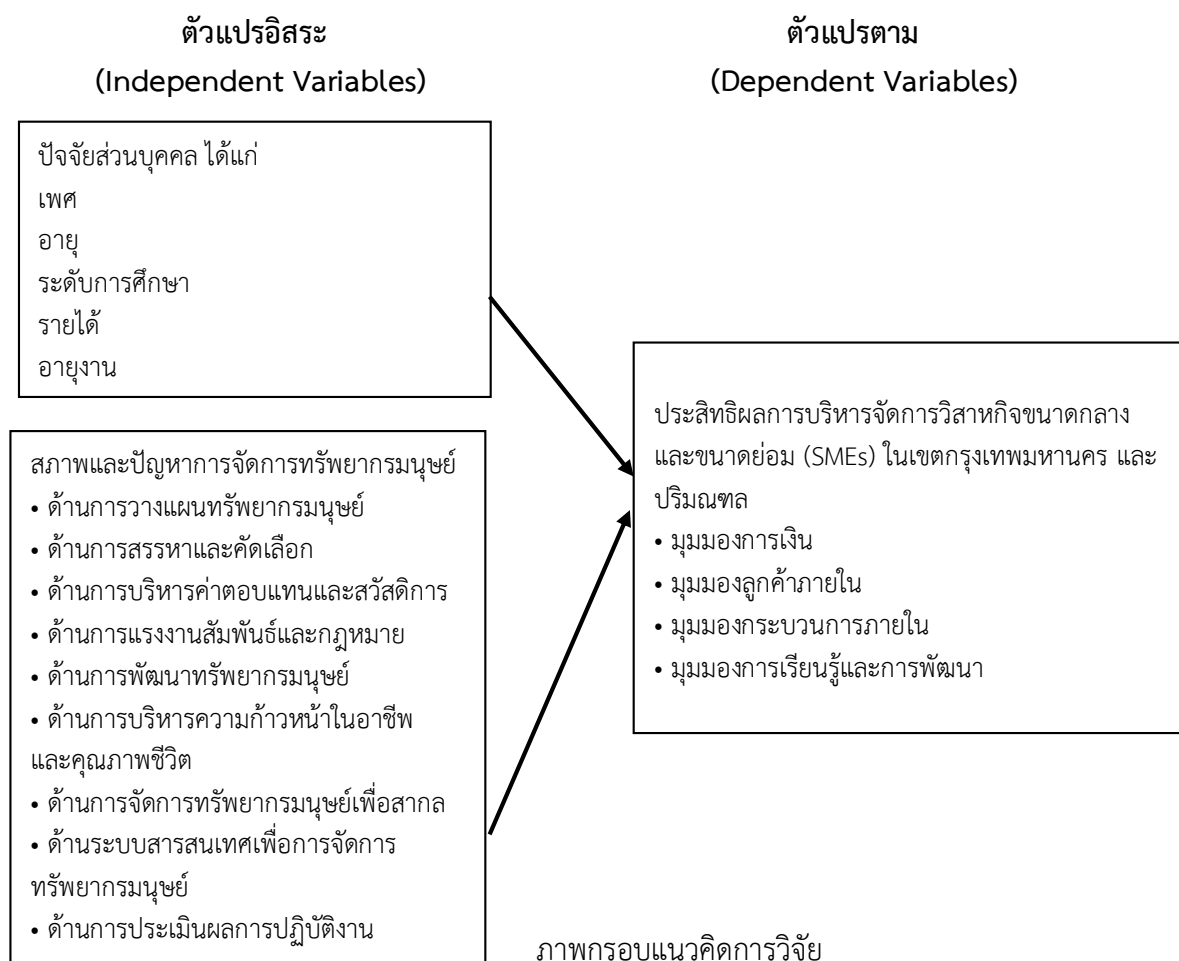
สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการแรงงานสัมพันธ์และกฎหมาย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มุมมองการเงิน มุมมองลูกค้าภายใน มุมมองกระบวนการภายใน มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีของ Balance Scorecard ของโรเบิร์ต แคปแลน และเดวิด นอร์ตัน (Robert Kaplan and David Norton, 1996) มาเขียนเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

1.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran, 1997 (อ้างใน พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552 : 136) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินการวิจัยในพื้นที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแล้วเก็บกลับคืนด้วยตนเองทั้งหมด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำราวิชาการ วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อย สมบูรณ์ถูกต้อง พบว่า แบบสอบถามมีความเรียบร้อยสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาลงรหัส และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD.), t-test, One-Way ANOVA

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี คุณวุฒิปริญญาตรี รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท อายุงาน 5-10 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยภาพรวม

(400 คน)

สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.85	.259	มาก	2
2. ด้านการสรรหาและคัดเลือก	3.84	.936	มาก	3
3. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.78	.907	มาก	5
4. ด้านการแรงงานสัมพันธ์และกฎหมาย	3.83	.191	มาก	4
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.03	.876	มาก	1
6. ด้านการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต	3.75	.816	มาก	7
7. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล	3.66	.883	มาก	8
8. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.65	.852	มาก	9
9. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.76	.153	มาก	6
รวม	3.79	.652	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยรวมระดับความคิดเห็นของความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$; S.D. = 0. 652) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0. 876) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = 0. 259) ด้านการสรรหาและคัดเลือก ($\bar{X} = 3.84$; S.D. = 0. 936) ด้านการแรงงานสัมพันธ์และกฎหมาย ($\bar{X} = 3.83$; S.D. = 0. 191) ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}$

= 3.78; S.D. = 0.907) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.76; S.D. = 0.153) ด้านการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต ($\bar{X}$ = 3.75; S.D. = 0.816) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล ($\bar{X}$ = 3.66; S.D. = 0.883) และด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}$ = 3.65; S.D. = 0.852) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยภาพรวม

(400 คน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. มุมมองการเงิน	4.07	.564	มาก	1
2. มุมมองลูกค้าภายใน	3.87	.533	มาก	2
3. มุมมองกระบวนการภายใน	3.69	.529	มาก	4
4. มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา	3.79	.522	มาก	3
รวม	3.85	0.537	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิผลการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นของความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85; S.D. = 0.537) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ มุมมองการเงิน ($\bar{X}$ = 4.07; S.D. = 0.564) รองลงมาคือ มุมมองลูกค้าภายใน ($\bar{X}$ = 3.87; S.D. = 0.533) มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X}$ = 3.79; S.D. = 0.522) และมุมมองกระบวนการภายใน ($\bar{X}$ = 3.69; S.D. = 0.529) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คือ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการแรงงานสัมพันธ์และกฎหมาย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คือ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ มุมมองการเงิน มุมมองลูกค้าภายใน มุมมองกระบวนการภายใน มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลจากการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากการศึกษาพบว่า สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ความคิดเห็นโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ วัฒนอาภา (2566) พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการแสวงหาความรู้ ด้านกระบวนการจัดเก็บความรู้และนำกลับมาใช้ใหม่และด้านกระบวนการถ่ายทอดและใช้ความรู้ และยังพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและให้รางวัลส่งผลเชิงบวกกับการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการแสวงหาความรู้ ด้านกระบวนการจัดเก็บความรู้และนำกลับมาใช้ใหม่และด้านกระบวนการถ่ายทอดและใช้ความรู้อีกด้วย

2. ประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ความคิดเห็นโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ มุมมองการเงิน นั้นแสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามหลักความรู้ความสามารถของบุคลากร (Competency based pay) 2) มีการกำหนดนโยบายค่าตอบแทนและรางวัลให้กับบุคลากรที่ชัดเจน 3) มีการให้รางวัลบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันกับงานที่มีคุณค่าเท่ากันโดยไม่คำนึงถึง เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา หรืออื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำงาน 4) มีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (HRMPM) คือ มีการให้รางวัลเมื่อผ่านกระบวนการวัดผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญศักดิ์ เกิดสุข, 2565: 169-187) กล่าวสรุปได้ว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ในด้านกลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่างกับการจัดการกลยุทธ์เกี่ยวกับการปรับปรุงสินค้าและบริการ แตกต่างกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ลดต้นทุนต่ำ และแตกต่างกับการจัดการกลยุทธ์ที่สร้างลูกค้าสัมพันธ์

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการที่ได้ศึกษาวิจัยแล้วทำให้ทราบได้ว่า สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การแรงงานสัมพันธ์ และกฎหมาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เช่น มุมมองการเงิน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกิดความมั่นคงสูงสุดโดยสามารถวัดได้จากกำไรหรือเงินปันผลสูงสุด ในขณะที่ผู้ประกันธุรกิจก็พยายามทำให้ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เองเกิดมูลค่าธุรกิจสูงสุด มุมมองลูกค้าภายนอก ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า มุมมองกระบวนการและพนักงาน/ลูกค้าภายใน ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในของธุรกิจเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า โดยธุรกิจต้องเลือกให้ได้ว่าต้องใช้วิธีอย่างไร เพื่อให้เกิดทุนสูงสุด และมุมมองการเรียนรู้และการพัฒนาให้มีความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงานในองค์กรเป็นประจำ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

สภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในบรรดาปัจจัยที่เป็นทรัพยากร 4 ประการของการบริหาร คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักร (Material and Machine) และการจัดการ (Management) ถ้าองค์การใดขาดทรัพยากรมนุษย์ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การนั้นล่าช้า ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์การไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning : HRP) นั้นเอง

1.2 ด้านการสรรหาและคัดเลือก ต้องมีกระบวนการในการค้นหาตลอดจนคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะที่เหมาะสมเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานตามท้องที่ที่ต้องการ กระบวนการนี้จะเริ่มต้นตั้งแต่การวางแผนการคัดเลือก การสื่อสารให้เกิดแรงจูงใจกับผู้สมัครเป้าหมายที่ต้องการ และจะสิ้นสุดกระบวนการเมื่อองค์กรนั้นรับบุคคลนั้นๆ

1.3 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ นั้นไม่ใช่แค่การจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการกำหนดกลยุทธ์การจ่ายด้วยองค์ประกอบของค่าตอบแทนต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงิน หรือที่เป็นรูปแบบคงที่และไม่คงที่ อีกทั้ง การบริหารค่าตอบแทนนั้นจะยังมีความสำคัญมากขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันที่บริษัทเผชิญความยากลำบากในการปรับตัวสู่ New Normal และต้องมีการลดต้นทุนหรือปรับรูปแบบธุรกิจต่างๆ โดยที่ยังต้องรักษาคนเก่งและมีความสำคัญจริงไว้กับบริษัท ซึ่งหมายถึงบริษัทจำเป็นต้องพิจารณาการกำหนดกลยุทธ์การบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาพธุรกิจและวัตถุประสงค์เชิงการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น เลือกที่จะจ่ายในรูปแบบที่แข่งขันได้ในตลาดเพื่อรักษาคนที่มีความสามารถและดึงดูดคนเก่ง หรือเน้นการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นรูปแบบการจูงใจระยะสั้นเพื่อกระตุ้นการทำงานและเสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงานของตน เป็นต้น

1.4 ด้านการแรงงานสัมพันธ์และกฎหมาย ควรมีการคำนึงถึงบริบทความแตกต่างกันของพื้นที่สภาพเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมเป้าหมาย อุตสาหกรรมในพื้นที่ในเขตเศรษฐกิจ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการใช้แรงงานข้ามชาติจำนวนมาก การใช้แรงงานข้ามชาติที่มีความแตกต่างกันด้านวัฒนธรรม ภาษา และสังคม ส่งผลโดยตรงกับการบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์การใช้รูปแบบของการบริหารจัดการแบบเดียวเพื่อใช้กับการบริหารจัดการในทุกพื้นที่อาจขาดความคล่องตัว และไม่ได้คำนึงถึงบริบทของพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น ภาครัฐอาจจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบของการบริหารแรงงานสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขของความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ในอนาคต

1.5 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร เช่น บุคคล อาชีพ องค์กรและการบริหารผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนหรือกระบวนการในการพัฒนามี 4 ขั้นตอน 1) การวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) การออกแบบวิธีการและการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา 3) การดำเนินการพัฒนา และ 4)การประเมินผลการพัฒนา โดยที่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมในด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นจนเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

1.6 ด้านการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต ถือเป็นภารกิจ สำคัญหนึ่งที่องค์กรควรใส่ใจดูแลพนักงานของตนเองเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ องค์กรที่ดีจะมีการวางแผนและจัดการเรื่องนี้อย่างจริงจัง รวมถึงสามารถทำให้พนักงานเห็นถึงเส้นทางตลอดจนทิศทางความก้าวหน้าของตนเองได้อย่างชัดเจน โดยควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ องค์กรควรจะต้องมีการวางแผนโครงสร้างงานทั้งหมดให้ชัดเจน วางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Success Plan) จัดทำเส้นทางอาชีพ (Career Path) ให้เห็นอย่างชัดเจน และประเมินผล (Evaluation) ตามความเป็นจริงอย่างถูกต้องและยุติธรรม เป็นต้น

1.7 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสากล ให้มีความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง องค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เป็นเหตุให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องยุคปัจจุบัน และองค์กรมีระบบการจัดการที่ดีก็จะสามารถแข่งขันได้ในโลกธุรกิจ และการจัดการองค์กรยังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กรเพราะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ โอกาสในการเจริญเติบโต และความล้มเหลวขององค์กรทั้งในทางตรงและทางอ้อม ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารปรับตัวและต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนานคนในองค์กรในการกำหนดกลยุทธ์ รวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจด้านการจัดการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อแผนธุรกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีคุณภาพให้อยู่คู่กับองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

1.8 ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลนั้น ไม่ได้เป็นเรื่องของคอมพิวเตอร์อย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานทั้งหมด หากมีการเตรียมการให้พร้อม ครบถ้วน และครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ก็จะช่วยให้ผู้บริหารหรือ HR วางแผนตัดสินใจ และดำเนินการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ

1.9 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีสำคัญมากในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์หลายอย่างตามมา ได้แก่ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการให้ค่าตอบแทน เป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

หรือลดตำแหน่งโยกย้ายและปลดออกอย่างมีเหตุผล และมีความยุติธรรม (Placement decision)และเพื่อวางแผนและพัฒนาอาชีพ ฯลฯ เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

2.1 มุมมองการเงินทาง HRMFP (HRM Financial Perspective) เป็นการพิจารณามุมมองธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต้องพยายามทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกิดความมั่นคงสูงสุด โดยสามารถวัดได้จากกำไรหรือเงินปันผลสูงสุด ในขณะที่ธุรกิจก็พยายามทำให้ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)เองเกิดมูลค่าธุรกิจสูงสุด

2.2 มุมมองลูกค้าภายนอกทาง HRMCP (HRM Customer Perspective) ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันต่างมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากธุรกิจสามารถอยู่รอดได้เกิดมาจากลูกค้า ดังนั้นดัชนีชี้วัดที่สำคัญที่จะวัดความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คือ การที่ลูกค้ายังคงรักภักดีต่อธุรกิจ ในขณะเดียวกันถ้าธุรกิจมีการดำเนินงานภายในที่ไม่ดีอาจจะส่งผลทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น ผลกำไรที่ได้รับในอนาคตอาจลดลงได้

2.3 มุมมองกระบวนการและพนักงาน/ลูกค้าภายในทาง HRMPP (HRM Process Perspective) เป็นมุมมองว่าการดำเนินงานทุกสิ่งทุกอย่างของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คือเพื่อลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในของธุรกิจเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า โดยธุรกิจต้องเลือกให้ดีกว่าต้องใช้อย่างไร เพื่อให้เกิดทุนสูงสุด อย่างก็ตามธุรกิจไม่อาจมุ่งการเปลี่ยนแปลงเพื่อผลกำไร แต่จะมุ่งเพื่อให้เกิดความพอใจในการมาใช้บริการ เรียกว่าการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นในแง่การให้บริการ

2.4 มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนาทาง HRMLGP (HRM Learning and Growth Perspective) ธุรกิจในปัจจุบันต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงานในองค์กรเป็นประจำ เนื่องจากธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปของสภาพแวดล้อม ดังนั้นพนักงานในองค์กรต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของจังหวัดอื่นๆ ในประเทศไทย ที่มีสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาสร้างกลยุทธ์

2.2 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในประสิทธิภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มุมมองการเงิน มุมมองลูกค้าภายใน มุมมองกระบวนการภายใน มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุฑามาศ วัฒนอาภา. (2566). อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาญศักดิ์ เกิดสุข. (2565). กลยุทธ์การจัดการธุรกิจสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มธุรกิจบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการพัฒนารการเรียนรู้สมัยใหม่. 7(7): 169-187.
- ธำรงค์ศักดิ์คงสวัสดิ์. (2564). การบริหารคนยุค New Normal. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://tamrongsakk.blogspot.com> สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2564.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2552). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- Cochran, W.G. (1997). **Sampling Techniques**. (3rd ed.). New York: John Wiley&sons.
- Kaplan, R. S., and Norton, D. P. (1996 a). The Balanced Scorecard: Translating Strategies into Action. Boston: Harvard Business School Press.