

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงในจังหวัดสงขลาเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 Strategic Human Resource Development for Developing to High-Performance Small and Medium Enterprises in Songkhla Province Providing for the Industrial 4.0

อนิวัช แก้วจำนงค์^{1*} ชุติมาวรรณ แก้วจำนงค์² และ นนทพัทธ์ นวลนิม³

Aniwat Kaewjomnong^{1*} Chutimawan Kaewjomnong² and Nontapat Noulnim³

วันที่รับบทความ : 12/07/2565

วันแก้ไขบทความ : 23/08/2565

วันตอบรับบทความ : 23/1/2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลาเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 และสร้างตัวแบบการพยากรณ์โดยมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนกับสำนักงานธุรกิจการค้าจังหวัดสงขลาจำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ วิเคราะห์ตัวแปรเข้าทั้งหมด และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลวิจัยพบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ได้แก่ ด้านการคิดแบบเชิงระบบ ด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการดำเนินงานเป็นทีม

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ผลการปฏิบัติงานสูง, อุตสาหกรรม 4.0

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Assistant Prof. Dr., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University.

² อาจารย์, สถาบันเทคโนโลยีจิตรลดา

Lecturer, Chitralada Technology Institute.

³ เจ้าหน้าที่บริหารงาน, ฝ่ายบริหารกลางและทรัพยากรบุคคล, มหาวิทยาลัยทักษิณ

Administrative Staff, Central Administration and Personnel Resources Division, Thaksin University.

* Corresponding Author e-mail: anthonythai8@hotmail.com

Abstract

This research aims to study the level of strategic human resource development of small and medium enterprises in Songkhla Province to support industrial 4.0 and create a forecasting model by using strategic human resource development as a causal factor that affects the development of a high-performing small and medium-sized business that supports industry 4.0. The sample groups are personnel that work in small and medium enterprises that registered with Department of Business Development Songkhla amounting to 400 people by simple random sampling. A questionnaire was used as a research instrument that was qualitatively validated by assessing content validity and reliability. The data were analyzed using a computer program. The statistics used for the data analysis consisted of mean, standard deviation, correlation coefficient, enter multiple regression analysis and stepwise multiple regression analysis. The results showed that the level of strategic human resource development of SMEs to support industry 4.0 in overall and in each aspect was at the highest level. The predictive of strategic human resource development for developing to high performance to support industrial 4.0 include systematic thinking and knowledge of technology/information technology and teamwork.

Keywords: Strategic human resource development, Small and medium enterprises, High Performance, Industrial 4.0

บทนำ

การประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ในประเทศไทยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลไทยอย่างต่อเนื่อง โดยทั้ง 5 ยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยังคงให้ความสำคัญเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยกำหนดให้ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยได้มุ่งไปที่การสร้างบทบาทที่เพิ่มสูงขึ้นของ SMEs ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยที่รัฐบาลได้มีนโยบายการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยไปสู่ “Value-based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่า “นโยบายไทยแลนด์ 4.0” หรือ “อุตสาหกรรม 4.0” โดยจากยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ทำให้เห็นได้ว่ารัฐบาลไทยได้ใช้ฐานคิดหลักคือต้องทำการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าสินค้า “โภคภัณฑ์” เพื่อนำไปสู่การผลิตสินค้า “เชิงนวัตกรรม” (Maesincee, 2015)

ในการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้ไปสู่การผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรมรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ได้นั้นควรเริ่มต้นด้วยการจัดการทรัพยากรพื้นฐานภายในองค์กรในเรื่องใดก็ได้ แต่หากต้องการประสบความสำเร็จอย่างแท้จริงควรเริ่มต้นด้วยการเตรียมความพร้อมด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) ด้วยทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการในทุกส่วนงานภายในองค์กร ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มี

ความสำคัญ มีมูลค่าและคุณค่าโดยมีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานสูงและไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (Kaewjomnong, 2013) ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดเสมือนเป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Asset) ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ องค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถสูงจะนำไปสู่ศักยภาพในการแข่งขัน การเพิ่มคุณภาพผลผลิต และมูลค่าของบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า (McConachie & Hart, 2007) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะการพัฒนาขีดความสามารถหรือสมรรถนะเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการเป็นลำดับแรก ๆ เนื่องจากองค์กรที่สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถหรือสมรรถนะสูงขึ้นเท่าใดก็จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานสูงและสามารถพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กรให้สูงขึ้นตามไปด้วย (Punnitamai, 2010)

สำหรับจังหวัดสงขลาซึ่งเป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทยที่การประกอบธุรกิจ SMEs มีความโดดเด่น โดยทั่วไปอยู่ในธุรกิจกลุ่มยางพารา กลุ่มผลิตอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มทอผ้า และกลุ่มประมง เป็นต้น โดยเมื่อธุรกิจต้องเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถสร้างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้อยู่ในระดับสูงต่อไปได้ ด้วยภาครัฐบาลไม่ได้มีนโยบายได้มีการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดระยะยาวและได้กำหนดโดยให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในธุรกิจ SMEs เนื่องจากมีความเห็นว่าการที่องค์กรธุรกิจสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ได้มากเท่าใดย่อมมีผลต่อการพัฒนาและการดำรงอยู่ได้ของธุรกิจโดยเฉพาะในภาคการผลิตซึ่งเป็น SMEs ที่มีความสำคัญในลำดับต้น ๆ เนื่องจากเป็นผู้ผลิตสินค้าเพื่อการบริโภคและอุปโภคจึงมีความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจของประเทศไทย (Sribunrueang, 2016)

ในระหว่างที่ผ่านมามีปัญหาหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ต้องเผชิญในระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) คือ การที่ไม่สามารถดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเต็มที่ ด้วยสถานการณ์ที่เผชิญทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการธุรกิจได้ จึงทำให้บุคลากรต้องเปลี่ยนงาน ลาออกจากงาน หรือธุรกิจหยุดกิจการ โดยในบางองค์กรที่บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในระดับหนึ่งก็อาจต้องหยุดงานหรือออกจากงาน เป็นต้น ทำให้เป็นที่มาของการขาดบุคลากรในองค์กรที่มีสมรรถนะสูงหรือมีผลการปฏิบัติงานสูงในปัจจุบันและมีผลต่อการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการที่มีส่วนต่อการนำพาธุรกิจ SMEs ไปสู่การแข่งขันและความสำเร็จ

แม้ว่าในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเป็นไปด้วยความยากลำบากและกิจกรรมที่ไม่จำเป็นบางอย่างสามารถชะลอหรือหยุดดำเนินการได้แต่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถหยุดดำเนินการได้เป็นเวลานาน โดยผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่ต้องการดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ต้องให้ความสำคัญโดยปรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กรได้อย่างเต็มที่มากขึ้นเมื่อต้องเทียบกับทรัพยากรอื่นในองค์กรทั้งหมดที่เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานในการบริหารที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งเรื่องนี้ McConachie and Hart (2007) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ด้วยเป็นทรัพยากรสำคัญที่สามารถสร้างคุณค่า นวัตกรรม และความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสามารถปรากฏสู่สายตาของสังคมหรือลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจนก็ต่อเมื่อผู้บริหารดำเนินการและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรจึงจะสามารถพัฒนาสมรรถนะหลักองค์กรต่อไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

นอกจากนี้ Sriwongwanna (2015) ก็ยังได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรว่าควรเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ต้องใช้วิธีการ เทคนิควิธีและกิจกรรมเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่อนาคตที่ดีกว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์จะทำให้เกิดการพัฒนางานได้อย่างแท้จริงและสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะหรือขีดความสามารถที่สูงขึ้นในภารกิจที่รับผิดชอบ ดังนั้น หากองค์กรต้องการเชื่อมโยงในงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องดำเนินการในเชิงกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กรและเป็นไปในแนวทางเดียวกับความต้องการการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่อนาคตที่ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วกว่า

จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้นที่การประกอบการธุรกิจ SMEs ระยะต่อไปยังจะต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (Covid-19) และการแข่งขันที่มีความรุนแรง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากผู้ประกอบการธุรกิจมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องมากเพียงพอและเป็นข้อมูลที่ปัจจุบันจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารธุรกิจและการพัฒนางานและนำไปสู่ความสำเร็จได้เร็วขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ต้องทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงในจังหวัดสงขลาเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0” ผลวิจัยเป็นประโยชน์เชิงนโยบายต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสามารถใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์เชิงพาณิชย์/การค้าสำหรับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สมาพันธ์ธุรกิจ และสมาคมที่ปรึกษาธุรกิจภาคใต้ในการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีสมรรถนะสูงและมีความพร้อมรองรับอุตสาหกรรม 4.0

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลาเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0
- 2) พยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Development: SHRD) โดยนำเสนอเพื่อเป็นตัวอย่างสำหรับการทำความเข้าใจดังต่อไปนี้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่เน้นแต่เฉพาะการฝึกอบรมและการพัฒนาแต่เป็นวิธีการ กระบวนการ และกลยุทธ์ที่กำหนดเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาโดยมีจุดมุ่งหมายที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต (Rothwell, 2005) เป็นการพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานโดยปรับแก้ไขและเพิ่มขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้ มีความสามารถเพิ่มขึ้นในการจัดการกับภารกิจและการทำงานที่มีความหลากหลายได้ โดยการพัฒนาจะต้องสร้างประโยชน์ให้ทั้งองค์กรและพนักงานที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถหลักที่องค์กรต้องนำไปใช้ในการแข่งขันที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตาม

สถานการณ์เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Mathis & Jackson, 2008) เป็นกระบวนการของการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรสามารถปลดปล่อยพลังความรู้ ความสามารถ และศักยภาพสู่การสร้างระบบการทำงานและกระบวนการทำงานภายในองค์กรได้ เช่น กระบวนการ กลุ่ม ระบบงาน และการทำงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างมีประสิทธิภาพ (Swanson & Holton, 2009) เป็นการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรทุกองค์กร ผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนางานและพัฒนาคนของตน เพราะงานจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญโดยใช้ทั้งกลยุทธ์ และทักษะเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้งบประมาณที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Thongjuea & Thummak, 2017) เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถที่หลากหลายเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้เกิดการปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ประกอบด้วยการศึกษา การฝึกอบรม การสนับสนุน การพัฒนางาน การพัฒนาปัจเจกบุคคลและการพัฒนาองค์กร (Piyantasin, Sasong, Kamanit & Kamnual et al., 2018)

ผู้วิจัยจึงสรุปว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้กระบวนการ วิธีการและกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการสร้างการเรียนรู้จนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ สมรรถนะ ประสิทธิภาพและทักษะการทำงานทำให้มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ทั้งนี้ เมื่อเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ด้วยสภาพการณ์ที่ทุกองค์กรต้องทำการแข่งขันจึงต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว การแข่งขันที่ยังคงเผชิญกับความท้าทายและความรุนแรงในองค์กรทางธุรกิจแต่ละประเภท ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้นด้วยการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะหรือมีผลการปฏิบัติงานสูงจึงสามารถพัฒนาองค์กรและพัฒนาสู่ความสำเร็จได้ด้วยความรวดเร็ว (Ruckkam, 2014) โดยในปัจจุบันที่สถานการณ์ทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันในการดำเนินงานทางธุรกิจที่ไม่เหมือนเดิมโดยเฉพาะในธุรกิจ SMEs ที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) ตลอดเวลาผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Development: SHRD) จึงสามารถทำให้บุคลากรมีสมรรถนะสูงและมีผลการปฏิบัติงานสูงเช่นเดียวกัน การที่ธุรกิจมีผลการปฏิบัติงานสูงจึงย่อมนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้ต่อไป

สำหรับเหตุผลสนับสนุนอีกด้านหนึ่งจากนักวิชาการสำคัญ คือ Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright (2009) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรด้วยไปมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อให้มีความสามารถในการเผชิญความท้าทายแบบใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้ไปสู่การบรรลุความสำเร็จ ส่วน Moonchan (2014) ก็ให้แนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ว่าเป็นการนำวิธีการและกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ มีสมรรถนะและทำงานให้ได้ดีมากขึ้นจึงมีความสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดีกว่า

โดยสรุปการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ หมายถึง วิธีการ เทคนิควิธี กระบวนการ กิจกรรมและกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ สมรรถนะ และปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม สามารถปฏิบัติงานโดยปรับแก้ไขและเพิ่มขีดความสามารถตนเองที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ต้องเผชิญความท้าทายแบบใหม่ ๆ ในการทำงานทำให้สามารถทำงานได้บรรลุความสำเร็จ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0

การให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในสถานการณ์ปัจจุบันมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Sombat Kusumawalee (2016) ที่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งการพัฒนาทักษะการทำงานของบุคคลในองค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับการเข้าสู่ยุค 4.0 ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหากบุคลากรไม่มีการปรับตัวหรือไม่มีการพัฒนาตนเองโดยเร็วก็อาจมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรได้ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ต้องมีการปรับตัวโดยการทำงานแบบทีมงานและพัฒนาทุกคนในทีมงานให้สามารถทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงดิจิทัลมาใช้ในการทำงานได้ อีกทั้งยังต้องมุ่งเน้นการเรียนรู้เพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบและสามารถพัฒนาทักษะความสามารถต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์จึงมีการเปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิมอย่างต่อเนื่อง

ส่วน Lamphun Provincial Human Resource Management Club (2017) ให้แนวคิดว่าพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ว่าเป็นการหาวิธีการเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรโดยต้องทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องให้ความสำคัญและดำเนินการในเรื่องแรก คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรในองค์กรกลายเป็นคนในยุคใหม่ที่สามารถทำงานเป็นทีม ใช้เทคโนโลยีและพัฒนาสมรรถนะตนเองและองค์กรให้สูงขึ้นได้ องค์กรจึงต้องทำการพัฒนาโดยใช้กลยุทธ์ในการสร้างคนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่นำไปสู่การเป็นนักคิดเชิงระบบ มีความสร้างสรรค์ สามารถสร้างนวัตกรรมและใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนตนเองและองค์กรได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงต้องศึกษาและใช้กลยุทธ์เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กรเพื่อให้สามารถสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและทำงานแบบทีมได้ ที่สำคัญองค์กรต้องวางแผนเพื่อการขับเคลื่อนในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเข้ามาเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ต้องทำกิจกรรมทางธุรกิจผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้เป็นระบบและเป็นทีมมากขึ้น ต้องเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและเข้าถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรได้โดยง่ายและสะดวกมากขึ้น องค์กรสมัยใหม่จึงต้องเตรียมการเพื่อให้สามารถใช้ Mobile Technology ในการบริหารและการทำงานในภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และต้องทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีสมรรถนะสูง โดยสามารถทำหน้าที่ผู้สอนงาน พี่เลี้ยง และผู้อำนวยการความสะดวกให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กรได้ องค์กรที่หากสามารถทำให้จริงผู้บริหารก็จะสามารถนำพาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่ประสบความสำเร็จและสามารถสร้างความรับผิดชอบสังคมและสร้างสรรค์คุณค่าดี ๆ สู่สังคมได้อย่างแท้จริง

องค์กรแห่งการเรียนรู้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความเกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่ง Senge (1990) ได้ให้แนวคิดเรื่องนี้ไว้ในหนังสือที่ชื่อว่า “The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization” โดยได้นำเสนอจิตวิญญาณขององค์การว่า “องค์กรเรียนรู้ได้โดยผ่านกลุ่มบุคคลที่ได้เรียนรู้ การเรียนรู้ของแต่ละคนจึงไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะเกิดการเรียนรู้ในองค์กร แต่การเรียนรู้ขององค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการเรียนรู้เท่านั้น” จากแนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาขยายความเพื่อให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นเป็นองค์กรที่มีบุคคลที่มีความสามารถและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้เกิดขึ้นได้ตามที่ต้องการ มีการส่งเสริมให้เกิดแนวความคิดใหม่ที่สามารถขยายออกไปและเป็นความสามารถที่แสดงออกทางความคิดได้อย่างอิสระ ทุกคนสามารถเรียนรู้ด้วยกันได้

และสามารถสร้างความรู้ ความคิดใหม่ และขีดความสามารถเพื่อสรรค์สร้างผลงานในอนาคต โดยหลักการหรือหัวใจแห่งการปฏิบัติเพื่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1) ความมุ่งมั่นแห่งตน (Personal Mastery) หมายถึง ความตั้งใจเรียนรู้ พัฒนาทักษะ และความสามารถเพื่อให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานสูงหรือทำงานได้บรรลุเป้าหมาย

2) รูปแบบความคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models) หมายถึง การสร้างภาพสะท้อนของเรื่องราวในโลกแห่งความจริงโดยมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้ฝังลึกในใจบุคคลทำให้เห็นหลาย ๆ มุมมองที่ไม่บิดเบือนไปจากความเป็นจริง

3) การสร้างและสานวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) หมายถึง การกำหนดหรือร่วมกันสร้างหรือพัฒนาทิศทางองค์กรเพื่อให้ไปถึงอนาคตที่ต้องการ โดยทุกคนนำไปใช้สร้างสำนึกแห่งความมุ่งมั่นเพื่อการทำงานอย่างมีหลักการและปฏิบัติได้จริงในองค์กร

4) การเรียนรู้ของทีมร่วมกัน (Team Learning) หมายถึง การทำให้กลุ่มหรือทีมงานสามารถพัฒนาภูมิปัญญาและความสามารถให้เกิดขึ้นภายในทีมและนำไปใช้ในการทำงานโดยสามารถสร้างเป็นผลลัพธ์ของทีมได้จริง

5) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) หมายถึง วิธีการคิดโดยใช้ภาษาที่สามารถทำความเข้าใจได้ทำให้สามารถปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ จนทำให้เปลี่ยนแปลงขั้นตอนต่าง ๆ จนทำให้มองเห็นเหตุและผลที่ตามมาทำให้เกิดเป็นกระบวนการ กลยุทธ์ และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

โดยสรุปผู้วิจัยได้นำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และข้อมูลองค์การแห่งการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นมากำหนดร่วมกันได้การวัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์รายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ความรอบรู้ด้านเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การมีวิสัยทัศน์ร่วม และการคิดเชิงระบบ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา

ข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีได้จัดตั้งศูนย์ให้บริการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Business Enterprises: SMEs) แบบครบวงจร (SME One Stop Service Center: OSS) โดยเริ่มเปิดดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 2558 ใน 7 จังหวัดนำร่องคือกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน สสว.) และพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตาก ตรัง สระแก้ว มุกดาหาร หนองคายและสงขลา ในส่วนของจังหวัดสงขลาได้เปิดศูนย์ให้บริการแบบครบวงจร ณ ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 11 ตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาธุรกิจ ข้อมูลการบริหารจัดการองค์ความรู้ธุรกิจตลอดจนอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจของ SMEs โดยเน้นให้บริการและช่วยเหลือ SMEs แบบครบวงจรธุรกิจเพื่อให้ SMEs สามารถพัฒนากิจการให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและของประเทศไทยอย่างยั่งยืนและเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษของจังหวัดที่จะดำเนินการในพื้นที่ 4 ตำบลของอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ประกอบด้วยตำบลสะเดา ตำบลสำนักขาม ตำบลสำนักแก้วและตำบลปาดังเบซาร์ จากข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจพบว่า มีจำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 47,895 ราย โดยธุรกิจสามารถจำแนกเป็นสินค้าและบริการเชิงวัฒนธรรม กลุ่มผู้ผลิตน้ำยาพาราและน้ำยาขัน กลุ่มธุรกิจประมงและอาหารทะเลแช่เย็นแช่แข็งและอาหารทะเลแปรรูป กลุ่มธุรกิจการค้าและการบริการ การขนส่งโลจิสติกส์ กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ และธุรกิจการผลิตอาหารและร้านอาหาร (Industrial Promotion Center Region 11 Songkhla, 2018)

แนวคิดองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง

อาจกล่าวได้ว่าทุกองค์กรมีความต้องการที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Competency) หรือองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance Organization: HPO) หรือองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) หากองค์กรใดสามารถก้าวไปสู่จุดนั้นได้จริงจะทำให้เกิดรากฐานที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการบริหารและการจัดการองค์การได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะในองค์การทางธุรกิจภาคเอกชนที่ต้องทำการแข่งขันกับคู่แข่งกันจึงมุ่งสร้างผลการดำเนินงานให้มีความโดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งเรื่องนี้ Thor (1994) ได้นำเสนอแนวคิดโดยทำการวิเคราะห์เพื่อหาจุดร่วมที่เป็นปัจจัยสำคัญทำให้เห็นว่าองค์กรใดเป็นองค์กร HPO ได้นั้นโดยเสนอ 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านวัฒนธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านค่านิยมร่วม ด้านยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และด้านการเปลี่ยนแปลงที่มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

ส่วน Linder & Brooks (2004) ยัง ได้นำเสนอให้เห็นภาพขององค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนสภาพองค์กรไปสู่องค์กรที่มีนวัตกรรม โดยมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดั่งนั้นจะต้องเน้นความมีประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดการที่อาจจะไม่ต้องยึดระบบการบังคับบัญชามากเกินไป นั่นคือให้มีความยืดหยุ่นในตัวเองแต่ต้องให้ความสำคัญไปที่สมาชิกในองค์กรที่เป็นทรัพยากรสำคัญในการสร้างสมรรถนะให้กับองค์กรได้สูงหรือต่ำ ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรด้วย นอกจากนี้ De Waal (2007) ได้อธิบายคุณลักษณะขององค์กรที่มีโอกาสในการก้าวไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงคือองค์กรที่ได้มีการออกแบบองค์กรโดยเน้นการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (Stakeholders) พัฒนาโดยออกแบบโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนความสำคัญของความเป็นผู้นำ การจัดการกับพฤติกรรมของบุคลากรองค์กรได้ และสามารถกำหนดบทบาทสมาชิกรวมถึงองค์กรได้อย่างเหมาะสม

สำหรับ Wareerat (2013) ที่ได้ให้ความสำคัญการบริหารงานคุณภาพโดยมุ่งไปยังทุกส่วนภายในองค์กรโดยเริ่มตั้งแต่การจัดหาผู้จัดส่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพเข้ามาในองค์กรไปจนถึงการทำให้สามารถทำการผลิตสินค้าและให้บริการได้มีคุณภาพมากที่สุดโดยลูกค้าและผู้ให้บริการพึงพอใจมากที่สุด สำหรับกระบวนการผลิตสินค้าต้องมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการผลิตรวมถึงการมุ่งให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยการจัดการคุณภาพภายในองค์กรต้องสามารถระบุได้และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สำหรับหลักการที่เหมาะสมในการจัดการคุณภาพส่วนใหญ่ได้ประยุกต์แนวคิดของ Edward W. Deming เพื่อความเหมาะสมต่อการจัดการโดยภาพรวมที่ต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการเพิ่มขีดความสามารถพนักงาน การสร้างมาตรฐานเปรียบเทียบและระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี

สำหรับการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าเพื่อไปสู่การผลิตสินค้า “เชิงนวัตกรรม” (Maesincee, 2015) โดยสิ่งที่ต้องนำมาคิดและพิจารณาต่อคือประสิทธิภาพของผู้ประกอบการในภาคการผลิตและภาคอุตสาหกรรมที่แต่เดิมทำการผลิตแบบค่อยเป็นค่อยไปจะต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานสูงและสามารถแข่งขันได้ จึงต้องพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินงาน ใช้เทคโนโลยีในการทำงานและสร้างนวัตกรรมเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับบริการและภาคบริการให้มากขึ้น (Office of the National Economic and Social Development Council: NESDC, 2017)

โดยสรุปผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นมาปรับปรุงให้เป็นการพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ นวัตกรรม การตอบสนองต่อลูกค้า และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

การทำวิจัยเรื่องนี้เป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรายละเอียดในการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย ดังต่อไปนี้

- ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนกับสำนักงานธุรกิจการค้าจังหวัดสงขลา จำนวน 47,895 คน (Industrial Promotion Center Region 11 Songkhla, 2018)

- กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจ SMEs หรือผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่จดทะเบียนกับสำนักงานธุรกิจการค้าจังหวัดสงขลา จำนวนตัวอย่างได้มาจากการใช้วิธีการคำนวณแบบทราบประชากรที่แน่นอนตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ตัวอย่างจำนวน 396.76 คน ในการทำวิจัยได้ปรับจำนวนตัวอย่างให้มีมากเพียงพอสำหรับการทำวิจัยโดยปรับเพิ่มเป็นจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้แนวคิดของ Srisatidnarakun (2020) โดยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling Method) โดยหน่วยตัวอย่างทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสถูกเลือกเป็นตัวอย่างโดยเท่าเทียมกัน (Equal Chance of being Selected) ตัวอย่างที่ศึกษาจึงเป็นตัวอย่างที่ถูกสุ่มโดยปราศจากอคติของผู้วิจัย

2) ด้านเนื้อหา

เนื้อหาการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแนวคิดประเทศไทย 4.0 (Maesintree, 2015) และแนวคิดของ Edward W. Deming (Wareerat, 2013) ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ คุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ นวัตกรรม การตอบสนองต่อลูกค้า และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแนวคิดประเทศไทย 4.0 (Maesincee, 2015) และแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษ ที่ 21 (Personnel Management Association of Thailand, 2018) ได้แก่ ความรอบรู้ด้านเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานแบบทีม รวมทั้งใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Senge (1990) ที่กล่าวถึงการมีวิสัยทัศน์ร่วมและการคิดแบบเชิงระบบ โดยสรุปเนื้อหาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ ความรอบรู้ด้านเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม วิสัยทัศน์ร่วม และการคิดแบบเชิงระบบ

3) ด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยทำสำรวจด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้คือในจังหวัดสงขลา โดยพื้นที่หลักที่ทำการสำรวจข้อมูล ได้แก่ อำเภอเมืองสงขลาและอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นพื้นที่สำคัญที่มีผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจำนวนมากที่สุดโดยเป็นพื้นที่เศรษฐกิจและเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจของจังหวัดสงขลา

4) ด้านตัวแปร

4.1) ตัวแปรต้น (Dependent Variables) คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยด้านความรู้เทคโนโลยี (Technological Literacy/Information Technology) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การทำงานแบบทีม (Teamwork) และการคิดแบบเชิงระบบ (Systems Thinking)

4.2) ตัวแปรตาม (Independent Variables) คือ การพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพองค์กร (Organizational Efficiency) คุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ (Quality Standards of Products and Services) นวัตกรรม (Innovation) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement Processes)

5) ด้านเครื่องมือวิจัย

5.1) เครื่องมือวิจัย (Instrument) คือ แบบแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยได้ออกแบบให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัยทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลทั่วไปไม่ได้นำเสนอในบทความวิจัย ผู้วิจัยได้นำตัวแปรไปออกแบบเพื่อจัดทำเป็นข้อคำถามโดยยึดตามความหมายที่ได้กำหนดไว้ในศัพท์เฉพาะ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 5 ด้าน ๆ กำหนดเป็นข้อคำถามด้านละ 5 ข้อคำถามรวมเป็น 25 ข้อคำถาม และการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 5 ด้าน ๆ กำหนดเป็นข้อคำถามด้านละ 5 ข้อคำถามรวมเป็น 25 ข้อคำถาม โดยภาพรวมเครื่องมือวิจัยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 50 ข้อคำถาม

5.2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย (Quality Inspection of Research Instruments) ใน 2 ขั้นตอน ได้แก่ การตรวจหาค่าความเที่ยงตรงหรือความตรง และการตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น รายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1) การตรวจหาค่าความเที่ยงตรงหรือความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้จัดส่งเครื่องมือวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อให้ทำหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัยด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบวัดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา มีค่า IOC สูงกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามที่ออกแบบมาสามารถนำไปใช้ในการทำงานวิจัยได้ (Srisuk, 2009) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Ritcharoon (2008) ที่ได้เสนอแนะเกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามที่พิจารณาจากค่า IOC ว่าถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ซึ่งเป็นข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ได้

5.2.2) การตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) โดยก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขจากขั้นตอนแรกไปทำการทดสอบ (Try – out) กับตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน (Srisatidharakun, 2007) โดยนำไปใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจต่าง ๆ ที่จัดตั้งในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เมื่อได้รับแบบทดสอบกลับมาจึงนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficients of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .928 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (Wadeechareun, Leardnaisatt & Teekasap, 2017) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำไปใช้ในการทำวิจัยเรื่องนี้จึงถือได้ว่ามีคุณภาพสูงสามารถนำไปใช้ในการทำวิจัยได้เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาค่า

ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยตามแนวคิดของ Burns and Grove (1997) ที่ให้คำแนะนำว่าค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัยตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้โดยทั่วไปควรมีค่า .80 ขึ้นไป

7) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

7.2) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

- ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ตามลำดับ ดังนี้

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา เพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0

ผลวิเคราะห์ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลาเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 รายละเอียดแสดงใน Table 1

Table 1 The Level of Strategic Human Resource Development of SMEs to Support Industry 4.0

Strategic Human Resource Development of SMEs to Support Industry 4.0	$\bar{x}$	SD	Interpretation
1. Knowledge of Technology/ Information Technology	4.26	0.42	Highest level
2. Creativity	4.24	0.43	Highest level
3. Shared Vision	4.31	0.41	Highest level
4. Teamwork	4.29	0.39	Highest level
5. Systems Thinking	4.33	0.45	Highest level
โดยรวม	4.30	0.34	Highest level

จาก Table 1 ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.30$, $SD=0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยลำดับแรกด้านการคิดแบบเชิงระบบ ($\bar{x}=4.33$, $SD=0.45$) รองลงมาด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.41$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x}=4.29$, $SD=0.39$) และด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x}=4.26$, $SD=0.42$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x}=4.24$, $SD=0.43$)

2) การพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลาที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0

ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ (X1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (X2) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม (X3) ด้านการทำงานเป็นทีม (X4) และด้านการคิดแบบเชิงระบบ (X5) ต่อการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรธุรกิจจังหวัดสงขลาที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (Y)

Table 2 Analysis of Correlation Coefficients among Predictor to Develop into a Business Organization in Songkhla Province with High Performance

	(Y)	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	(X5)
(Y)	1.000	.184**	.056	.101*	.169**	.243**
(X1)		1.000	.188**	.170**	.099*	.068
(X2)			1.000	.035**	.098*	.137**
(X3)				1.000	.206**	.122**
(X4)					1.000	.231**
(X5)						1.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จาก Table 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ต่อการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ (X1) ด้านการทำงานเป็นทีม (X4) และด้านการคิดแบบเชิงระบบ (X5) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการพัฒนาเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม (X3) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความคิดสร้างสรรค์ (X2) ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรการพัฒนาเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (Y)

เนื่องจากผลวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ (Table 2) พบว่าตัวแปรพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงใช้วิธีนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์หาตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ผลวิเคราะห์ดังแสดงใน Table 3 – 4

Table 3 Strategic Human Resource Development Forecast to Develop into a High-performing Small and Medium-sized Business Supporting Industry 4.0

Strategic Human Resource Development of SMEs	B	SE _b	β	t	Sig.
1) Knowledge of Technology/ Information Technology (X1)	.137	.042	.159	3.229**	.001
2) Creativity (X2)	-.022	.046	-.025	-.488	.626
3) Shared Vision (X3)	.032	.045	.038	.717	.474
4) Teamwork (X4)	.087	.043	.100	1.990*	.047
5) Systems Thinking (X5)	.181	.043	.209	4.210**	.000
$R = 0.315^a$ $R^2 = 0.099$ $SE_{est} = 0.427$ $R^2_{Change} = 0.099$ $R^2_{Adj} = 0.088$ $F = 8.676^{**}$ $a = 2.866$					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จาก Table 3 การพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ด้านของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.315 ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ร้อยละ 9.90 ($R^2 = 0.099$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ร้อยละ 42.74 ($SE_{est} = 0.427$) แสดงว่าตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ได้แก่ ด้านการคิดแบบเชิงระบบ (X5) และด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ (X1) สำหรับตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 คือ ด้านการทำงานเป็นทีม (X4)

จากนั้นจึงวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการพยากรณ์พร้อมทำการทดสอบค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงใน Table 4

Table 4 Testing the forecasting power of strategic human resource development of SMEs to develop into high-performance businesses supporting industry 4.0

Strategic Human Resource Development of SMEs	b	SE _b	β	t	Sig.
1) System Thinking (X5)	.181	.043	.208	4.244**	.000
2) Knowledge of Technology/Information Technology (X1)	.138	.041	.160	3.325**	.001
3) Teamwork (X4)	.091	.043	.105	2.219*	.034
R = 3.13 ^C	R ² = 0.098	SE _{est} = 0.426	R ² Change = - 0.010		
R ² _{Adj} = 0.091	F = 14.314**	a = 2.891			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จาก Table 4 ประสิทธิภาพพยากรณ์โดยทดสอบค่าอำนาจการพยากรณ์ตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 3.13 มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 9.80 ($R^2 = 0.098$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ร้อยละ 42.60 ($SE_{est} = 0.426$) และมีค่าอำนาจการพยากรณ์ในภาพรวมร้อยละ 9.10 ($R^2_{Adj} = 0.091$) แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการคิดแบบเชิงระบบ (X5) และด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ (X1) สำหรับด้านการทำงานเป็นทีม (X4) สามารถพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y' = 2.891 + 0.181 (X5) + 0.138 (X1) + 0.091 (X4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.208 (Z5) + 0.160 (Z1) + 0.105 (Z4)$$

การอภิปรายผล

1) จากผลวิจัยที่พบว่าระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเหตุผลที่ผลวิจัยเป็นไปเช่นนี้อาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs บุคลากรในธุรกิจ และประชาชนในภาคใต้ที่สนใจการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองในเชิงธุรกิจจากหน่วยงานของภาครัฐหลาย ๆ แห่งโดยเฉพาะจากศูนย์อุตสาหกรรมภาคที่ 11 สงขลาที่จัดโครงการฝึกอบรมตลอดทั้งปี ในการฝึกอบรมทุกโครงการให้แนวคิดการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโดยเฉพาะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ทำให้ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจ บุคลากรใน

ภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจโดยใช้แนวคิดผู้ประกอบการธุรกิจเชิงบวกจากการที่ได้เรียนรู้ ได้สัมผัส ได้ประกอบธุรกิจและพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในระหว่างการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ที่ผู้ประกอบการธุรกิจในภาคใต้ต่างได้รับผลกระทบก็ตามแต่จากความรู้และการเรียนรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีในใจอาจมีผลทำให้มีความเห็นในระดับมากและระดับมากที่สุดต่อข้อคำถามในแบบสอบถาม ด้วยแต่ละข้อคำถามล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในธุรกิจ SMEs นอกจากนี้ จากการที่ผลวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับการคิดเชิงระบบมากที่สุดเป็นลำดับแรก อาจเป็นผลจากความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับรู้ เรียนรู้และสัมผัสมาอย่างต่อเนื่องจากการถ่ายทอดความรู้ที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดฝึกอบรมให้กับ SMEs ของจังหวัดสงขลาโดยมุ่งให้ความสำคัญไปที่กระบวนการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงกับระบบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์หรือองค์กร และการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ SMEs ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามลำดับ ในขณะที่ความคิดสร้างสรรค์ในการประกอบการธุรกิจนั้นอยู่ในลำดับสุดท้ายก็อาจเป็นผลมาจากแนวคิดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นโดยมีความเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่แม้จะเห็นว่ามีพัฒนาการของการเจริญเติบโตก้าวหน้าของ SMEs ก็จริงแต่ส่วนใหญ่การแข่งขันที่ได้มุ่งเน้นไปที่การมียอดขาย กำไร และลูกค้าเพิ่มขึ้น ไม่ได้เห็นถึงการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่หรือขยายผลิตภัณฑ์ โดยผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นรูปแบบเดิม ๆ

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อการเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ในลำดับแรก คือ ด้านการคิดแบบเชิงระบบ ตามมาด้วยด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับลำดับสุดท้าย คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mingcharoenporn (2013) ที่ผลวิจัยพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ Thongjuea and Thummak (2017) ที่ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ที่คนยุคใหม่ต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้มีทักษะความสามารถการคิดสร้างสรรค์ มีทักษะการสื่อสารและมีทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porpraphant (2018) ที่ทำงานวิจัยเรื่องการบริหารงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่มีผลต่อการสมรรถนะสูง โดยผลวิจัยพบว่าการพัฒนาคุณภาพองค์กรขึ้นอยู่กับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารระดับสูง การใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความแตกต่างในความคิดอย่างเป็นระบบและการต่อยอดในการสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rerngrirun, Chompha and Pirommitpong (2019) ที่ทำวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การนิเทศเพื่อพัฒนาครูในโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 28 ผลวิจัยพบว่าการพัฒนาครูเพื่อให้มีศักยภาพควรพัฒนาด้านการมีวิสัยทัศน์ มีทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

2) จากการพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ที่พบว่าด้านการคิดแบบเชิงระบบ ความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการทำงานเป็นทีมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่มีผลต่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 การที่ได้ผลวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในปัจจุบันและอนาคตมีความจำเป็นต้องมีการจัดการเชิงระบบ นั้น

หมายความว่า การจัดการเชิงระบบจะทำให้การดำเนินงานในองค์กรธุรกิจได้รับรองคุณภาพมาตรฐานซึ่งจะทำให้ธุรกิจได้รับการยอมรับจากลูกค้าและจะมีผลทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ต่อไปเมื่อได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การจัดการเชิงระบบจึงเป็นหัวใจของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การยอมรับบุคลากรและองค์กรและสามารถใช้ในการรับรองธุรกิจให้ได้รับการยอมรับจากลูกค้าได้ และอาจมีความเป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่าการจัดการธุรกิจที่ปัจจุบันต้องทำความเข้าใจโลกธุรกิจที่เข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 จึงต้องประยุกต์เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปในการดำเนินงานทางธุรกิจที่มุ่งการตอบสนองลูกค้า ต้องเข้าถึงลูกค้า และทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด ในการจัดการธุรกิจและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในองค์กรธุรกิจจึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศในดำเนินงานทางธุรกิจด้วยสามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการดังกล่าวได้ นอกจากนี้ ในการทำงานทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ด้วยมีมุมมองว่าการทำงานเป็นทีมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่จะไปสู่ความสำเร็จได้ เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันจึงต้องเดินไปในทิศทางเดียวกัน การทำงานเป็นทีมเป็นความสำคัญอีกด้านหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

จากผลวิจัยดังกล่าวข้างต้นพบว่ามีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chararat and Pholperm (2015) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กองร้อยบิน กองพลที่ 1 รักษาพระองค์ ที่ผลวิจัยพบว่าปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น การเลือกใช้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีผลต่อการดำรงชีวิตและมีผลทำให้การดำเนินงานสามารถสร้างขีดความสามารถให้กับหน่วยงานได้จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการแข่งขันและสร้างความพร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถเข้าร่วมในการแข่งขันได้ และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porpraphant (2018) ที่ทำวิจัยเรื่องการบริหารงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่มีผลต่อองค์การสมรรถนะสูง ที่ผลวิจัยพบว่าการพัฒนาคุณภาพองค์กรขึ้นอยู่กับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารระดับสูง การใช้ความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างความแตกต่างในความคิดอย่างเป็นระบบและต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kunnaworapanya and Chotanachote (2019) ที่ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ผลวิจัยพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1) จากผลวิจัยที่พบว่าระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ลำดับแรก คือ ด้านการคิดแบบเชิงระบบและลำดับสุดท้ายคือด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้วิจัยแนะนำให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา SMEs ได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะเพื่อการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรให้สามารถใช้การคิดแบบเชิงระบบในการทำงานได้และเตรียมการเพื่อให้อาจพัฒนาความคิดเชิงสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานในภารกิจด้านต่าง ๆ ให้ได้มากขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถรองรับการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 ได้

1.2) จากผลวิจัยที่ได้มีการทดสอบประสิทธิภาพการพยากรณ์โดยการทดสอบค่าอำนาจการพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ที่ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ด้านการคิดแบบเชิงระบบ ด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการทำงานเป็นทีมมีผลต่อการพัฒนาสู่การเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ผู้วิจัยแนะนำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการและผู้ประกอบการธุรกิจได้นำไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย โดยนำข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ด้านการคิดแบบเชิงระบบ ด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการทำงานเป็นทีมไปใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์กร รวมถึงการกำหนดนโยบายการทำงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ความคิดแบบเชิงระบบ การรู้และการใช้เทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการทำงานเป็นทีมที่สามารถพัฒนาสู่การเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ได้

2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1) จากผลวิจัยที่พบว่าระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ลำดับแรก คือ ด้านการคิดแบบเชิงระบบและลำดับสุดท้ายคือด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้วิจัยแนะนำให้ทำวิจัยเรื่องการคิดแบบเชิงระบบที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถรองรับการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 หรือทำวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานสูงรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

2.2) จากการทดสอบการพยากรณ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ผลวิจัยพบว่าด้านการคิดแบบเชิงระบบ ด้านความรู้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการทำงานเป็นทีมมีผลต่อการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ทำวิจัยเรื่องอำนาจการพยากรณ์การคิดแบบเชิงระบบที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือทำวิจัยเรื่องการรู้และการใช้เทคโนโลยี/เทคโนโลยีดิจิทัลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานสูงในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และทำวิจัยเรื่องอิทธิพลการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับอุตสาหกรรม 4.0

2.3) จากผลวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยแนะนำให้ทำวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีขีดความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมในการบริหารธุรกิจรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือทำวิจัยเรื่องอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องเผชิญกับความท้าทายของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (Covid-19) และทำวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และการปรับตัวของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้สามารถแข่งขันและรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

เอกสารอ้างอิง

- Burns, N., & Grove, S.K. (1997). *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critique & Utilization*. (3rd ed.). Philadelphia: W.B. Saunders.
- Chararat, C., & Pholperm, P. (2015). Factors Affecting the Development of the King's Bodyguards' as Human Resources at Aviation Company of the 1st Division. *Nakhon Phanom University Journal*, 5(2), 119-127.
- De Waal, A. (2007). The Characteristics of High Performance Organization: Business Strategy Series. *Emerald Group Publishing*, 8(3), 179-185.
- Industrial Promotion Center Region 11 Songkhla. (2018). *Documents for the Seminar, Transforming Business into the Industrial Era 4.0*. Songkhla: Industrial Promotion Center Region 11 Songkhla.
- Kaewjomnong, A. (2013). *Human Resource Management*. (3rd ed.). Songkhla: Numsin Advertizing.
- Kaewjomnong, A. (2016). *Principles of Management*. (6th ed.). Songkhla: Numsin Advertizing.
- Kaewjomnong, A. (2019). Competency Behavior Influencing to Successfully of Small and Medium Entrepreneurs in Songkhla Province in Entering into the ASEAN Economic Community. *Journal of Business Administration the Association of Private Higher Education Institutions of Thailand under the Patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn*, 8(2), 103-117.
- Kaewjomnong, A. (2021). Digital Citizenship of Small Business Entrepreneurs during the Coronavirus 2019 Disease (Covid-19) Pandemic: A Case Study in 5 Southern Border Provinces, Thailand. *Proceedings. The 3rd National "Liberal Arts Conference on Wisdom, Innovation, Social Sciences and Hospitality"*. Bangkok: Rajamangala University of Technology Krungthep.
- Kunnaworapanya, A., & Chotanachote, K. (2019). Strategic Human Resource Development Influencing the Core Competencies of Mahidol University's Supportive Staff. *Governance Journal*, 8(2), 138-160.
- Kusumawalee, S. (2016). HR 4.0 Trends and Move Human Resource Development @Thailand 4.0. *HR Society Magazine*, 14(164), 36-39.
- Lamphun Provincial Human Resource Management Club. (2017). *Human Resources Management Seminar: Documents of 2017 Annual Seminar*. Lamphun: Lamphun Provincial Human Resource Management Club.
- Linder, J. C., & Brooks, J. D. (2004). Transforming the Public Sector. *Outlook*, 6(3), 74-83.
- Maesincee, S. (2015). *Crystal of Thought Thailand 4.0*. Thansettakij News Paper. 35(3083). August 30 – September 2, 2015.
- Maesintree, S. (2015). *Documents for the Seminar, Transforming Business into the Industrial Era 4.0*. Songkhla: Industrial Promotion Center Region 11 Songkhla.

- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management*. (12th ed.). South-Western: Thomson.
- McConachie, B., & Hart, F.E. (2007). *Performance and Cognition Theatre studies and the Cognitive Turn*. New York. : Routledge.
- Mingcharoenporn, S. (2013). Human Resource Development and the Performance of the Government Savings Bank, Head Office. *Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 24(2), 157-167.
- Moonchan, S. (2014). *Effects of Strategic Human Resource Development on the Quality of Work of Mahasarakham University Workers*. Thesis Master of Business Administration, Mahasarakham: Mahasarakham University.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2009). *Fundamentals of Human Resource Mnaagement*. (2nd ed.). U.S.A.: McGraw-Hill.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2017). *The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021)*. Bangkok: Office of the Prime Minister.
- Personnel Management Association of Thailand (PMAT) . (2018) . *Human Resource Development in the 21st Century: Documents for the 2018 Academic Seminar*. Bangkok: PMAT.
- Piyanontasin, V., Sasong, C., Kamanit, S., Kamnual, B., & Khiawthong, K. (2018). Human Resource Development Strategy for Competitive Advantage. *Mahamakut Graduate School Journal*, 16(2), 260-272.
- Porpraphant, P. (2018). Management of Quality Development Activities Affecting High Performance Organizations. *Journal of MCU Peace Studies*, 6(4), 1658-1671.
- Punnitamai, W. (2010). Roles, Competencies, and Professionalism of Thai HR Practitioners: Silent Crises Amid Stubborn Traditionalism. *NIDA Development Journal*, 50(3), 43-74.
- Rerngrirun, A., Chompha, C., & Pirommitpong, S. (2019). Supervision Strategies for Teacher Development of Small- sized Schools Affiliated to the Secondary Education Service Area Office 28. *Journal of Humanities & Social Sciences (JHUSOC)*, 17(1), 175-191.
- Ritcharoon, P. (2008). *Research Methodology in Social Sciences*. (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- Rothwell, W. J. (2005). *Beyond Training and Development*. (2nd ed.). New York: Amacom.
- Ruckkam, S. (2014). *Human Resource Development*. Bangkok: Thammasat Printing House.
- Senge, P. M. (2006). *The Art and Practice of the Learning Organization*. (The Fifth Discipline). London: Century.
- Sribunrueang, A. (2016). *Documents for the Seminar, Transforming Business into the Industrial Era and SMEs 4.0*. Songkhla: Industrial Promotion Center Region 11 Songkhla.

- Srisatidnarakun, B. (2007). *The Methodology in Nursing Research*. (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- Srisatidnarakun, B. (2020). *Effect Size, Power Analysis, Optimal Sample Size Calculations Using G* POWER Software*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- Srisempohk, G. (2004). Competency Assessment of Personnel. *Dharmniti Business Law & Human Resources journal*, 21, 79-82.
- Srisuk, K. (2009). *Research Methodology*. Chiang Mai: Krongchang Printing House.
- Sriwongwana, J. (2015). *Human Resource Management*. Bangkok: Odeon Store.
- Swanson, R. A. & Holton III, E. F. (2009). *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Thongjuea, T., & Thummake, P. (2017). The Guidelines for Human Resource Development in the 21 Century According to Educational Dimension. *Journal of MCU Peace Studies*, 5(3), 389-403.
- Thor, C. G. (1994). *The Measures of Success: Creating a High Performing Organization*. U.S.A.: Wiley & Sons.
- Wadeechareun, W., Leardnaisatt, R., & Teekasap, S. (2017). *Research Methodology from Concept to Theory into Practice*. Bangkok: Se-Education.
- Wareerat, P. (2013). Total Quality Management. *Naval Electronics Department Journal*, 14(3), 56-77.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.