

SAC-01-043

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Employee Performance in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Bangkok

ณัฐรี นัย แพรศรี^{1*} และ วิลาสินี เขมะปัญญา²

Nattarinee Praesri^{1*} and Vilasinee Khemapanya²

นิสิตวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา¹ และ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา²

Graduate Student, College of Management, University of Phayao¹ and College of Management, University of Phayao²

e-mail: nattarinee.ps27@gmail.com¹, vilasinee.ke@up.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน รองลงมา คือ ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร และลักษณะงานที่สอดคล้องกับความสามารถและความสามารถของบุคลากร ทั้งสามปัจจัยสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 42.3 ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร และการจัดวางตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของพนักงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ประสิทธิภาพของบุคลากร ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This quantitative research aimed to examine the external and internal factors affecting employee performance in small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok. The sample consisted of 385 employees working in SMEs. Data were collected using a structured questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression analysis. The findings revealed that external and internal factors significantly influenced employee performance at the 0.05 level. The most influential factor was work motivation, followed by communication skills and job characteristics aligned with employees' aptitudes and abilities. Together, these three factors explained 42.3 percent of the variance in employee performance. The results suggest that SMEs should focus on enhancing work motivation, developing employees' communication skills, and assigning job positions that match employees' potential in order to improve work performance and sustainably strengthen organizational competitiveness.

Keywords: External Factors, Internal Factors, Personnel Efficiency, SMEs

บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) เป็นรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย มีบทบาทในการสร้างรายได้ การจ้างงาน และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 98 ของกิจการทั้งหมด และมีสัดส่วนการจ้างงานมากกว่าร้อยละ 70 ของการจ้างงานรวม (ชินวัตร จรุงรักษ์, 2567) SMEs ครอบคลุมธุรกิจหลากหลายประเภท เช่น

การผลิต การค้า และการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินงานโดยผู้ประกอบการรายย่อย ใช้เงินทุนของตนเองหรือเงินกู้จากสถาบันการเงิน (ธนาคารกสิกรไทย, 2568)

ตารางที่ 1

แสดงอัตราการจ้างงานในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

หมวดหมู่ธุรกิจ	ขนาดธุรกิจ	จำนวน พนักงาน ที่จ้าง	อัตราการ จ้างงาน (%)	ค่าจ้างเฉลี่ย (บาท/เดือน)	หมายเหตุ
ธุรกิจบริการ (ซ่อมแซม, แม่บ้าน)	SME (ขนาดเล็ก)	3-8	100%	8,000 - 12,000	พนักงานบริการลูกค้าและ พนักงานด้านเทคนิค
ธุรกิจค้าปลีก (ร้านค้าออนไลน์)	SME (ขนาดเล็ก)	5-10	100%	10,000 - 15,000	พนักงานจัดการสต็อกและบริการ ลูกค้า
เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	SME (ขนาดกลาง)	10-30	90%	15,000 - 25,000	พนักงานด้านการพัฒนาเว็บไซต์, การดูแลระบบ, และฝ่ายสนับสนุน ลูกค้า
ร้านอาหารและ เครื่องดื่ม	SME (ขนาดกลาง)	15-30	80%	12,000 - 18,000	พนักงานในตำแหน่งเชฟ, พนักงาน เสิร์ฟ, พนักงานล้างจาน
ธุรกิจขนส่งและ โลจิสติกส์	SME (ขนาดกลาง)	20-50	75%	10,000 - 20,000	พนักงานขับรถ, พนักงาน คลังสินค้า, พนักงานจัดการระบบ ขนส่ง
โรงงานผลิตสินค้า	SME (ขนาดกลาง)	50-100	70%	8,000 - 12,000	พนักงานผลิต, พนักงานควบคุม คุณภาพ, พนักงานคลังสินค้า

ที่มา: (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567)

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจ SMEs ต้องเผชิญความท้าทายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากมีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก ระบบงานไม่ชัดเจน และพนักงานมักต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่เกินขอบเขตงาน ส่งผลให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และอัตราการลาออกที่สูง ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรใหม่ รวมถึงกระทบต่อประสิทธิภาพและขวัญกำลังใจขององค์กร (Seek, n.d.; อรพิน การะกุล, 2557)

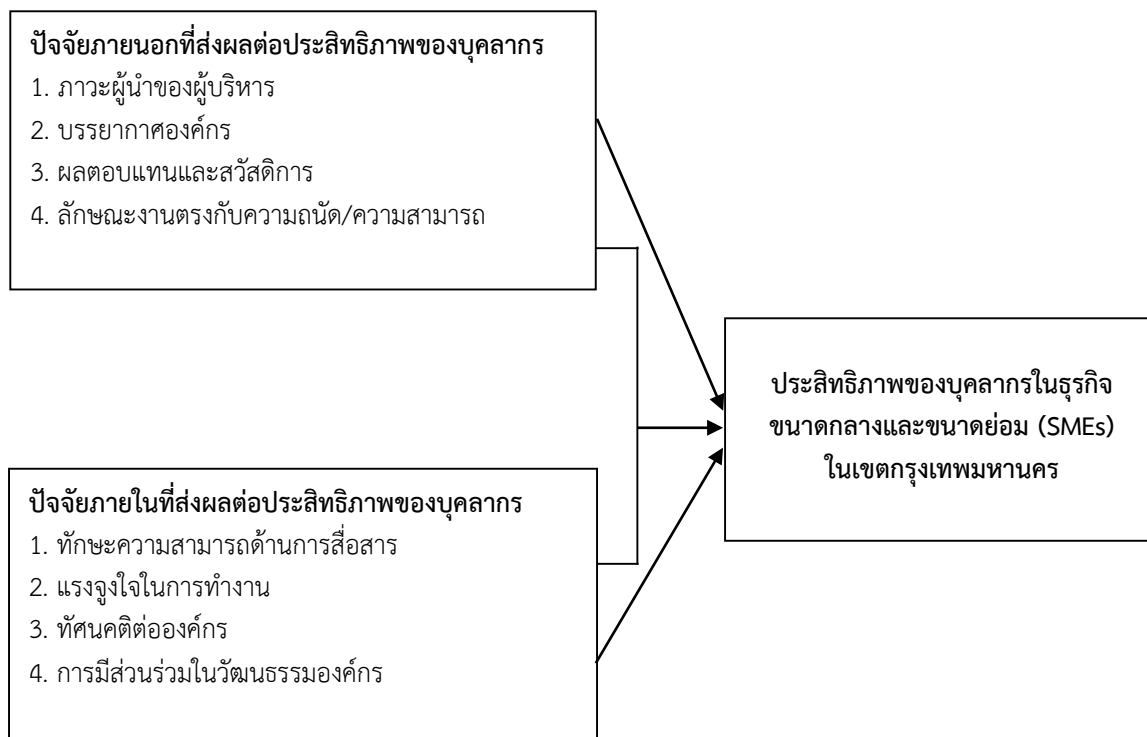
ขณะเดียวกัน สถานการณ์ตลาดแรงงานของประเทศไทยสะท้อนถึงความไม่สอดคล้องระหว่างระดับการศึกษาและความต้องการทักษะของภาคธุรกิจ โดยพบว่ากลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีอัตราการว่างงานสูงที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความท้าทายด้านการจ้างงานและการพัฒนาทักษะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (ปิยนุช วุฒิสอน, 2567)

ทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาองค์กรสู่ความ เป็นเลิศอย่างยั่งยืน หากองค์กรมีการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการเติบโตในระยะยาว (ชูชัย สมิทธิไกร, 2561; ณัฏฐ์วัฒน์ ภควันฉัตร และคณะ, 2565; ณัฏฐ์ศรีณัฐ มังคลนาเคศวร, 2562)

ดังนั้น การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม จึงเป็นประเด็นสำคัญสำหรับธุรกิจ SMEs เพื่อให้สามารถรับมือกับ ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร และยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรในบริบทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต กรุงเทพมหานคร (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2560; ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี, 2561)

กรอบการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) กับพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นสำคัญของคำถามไว้ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายใน และ 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทั้งสองกลุ่มเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2567 เป็นประชากรโดยอนุโลม จำนวน 6,411,215 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2568)

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยใช้สูตรของ Krejcie และ Morgan (1970) ยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบวิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งข้อดีของการสุ่ม คือ สะดวก รวดเร็ว ใช้งบประมาณน้อย และประหยัดเวลา แต่ข้อเสีย คือ ผลการวิจัยที่ได้นั้น ไม่สามารถแทนประชากรทั้งหมดได้ (หทัยชนก พรอคเจริญ, 2555)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) โดยข้อความคำถามจะมุ่งประเด็นเกี่ยวกับ 1) ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน และ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale)

การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content of Validity) ผู้วิจัยจะสร้างแบบสอบถามจากแนวทางที่ผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นพื้นฐานในการสร้างประเด็นคำถามครอบคลุมเนื้อหาส่วนต่าง ๆ โดยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป (สุวิมล ติรภานนท์, 2548 อ้างถึงในธัชสร บันดาลชัย, 2554) ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง = 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ผ่านสื่อออนไลน์ (Google Form) และแจกด้วยตนเองให้กับกลุ่มพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้ ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มาวิเคราะห์ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการแสดงค่าของข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2

แสดงข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	148	38.40
หญิง	235	61.00
เพศทางเลือก	4	0.50
รวม	385	100.00
2. อายุ		
25 ปี หรือต่ำกว่า	56	14.50
26 – 35 ปี	199	51.70
36 – 45 ปี	50	13.00
46 – 55 ปี	46	11.90
56 ปีขึ้นไป	34	8.80
รวม	385	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	9.10
ปริญญาตรี	296	76.90
ปริญญาโท	52	13.50
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	385	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	65	16.90
3 – 5 ปี	150	39.00
6 – 10 ปี	46	11.90
10 ปีขึ้นไป	124	32.20
รวม	385	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	218	56.60
หัวหน้างาน	82	21.30
ผู้จัดการทั่วไป	85	22.10
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. เพศ พบว่า พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61 เพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และเพศทางเลือก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50
2. อายุ พบว่า พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาอายุ 25 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 และระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ
5. ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) บรรยากาศองค์กร 3) ผลตอบแทนและสวัสดิการ 4) ลักษณะงานตรงกับความถนัด/ความสามารถ และปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร 2) แรงจูงใจในการทำงาน 3) ทัศนคติต่อองค์กร 4) การมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Linear

Regression) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้แสดงผลการศึกษาในรูปตารางและอธิบายผลการศึกษาที่ได้รับดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3

แสดงผลการทดสอบความเป็นเส้นตรงระหว่างองค์ประกอบของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	33.218	3	11.073	93.275	<.001*
Residual	45.228	381	0.119		
Total	78.445	384			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4

แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

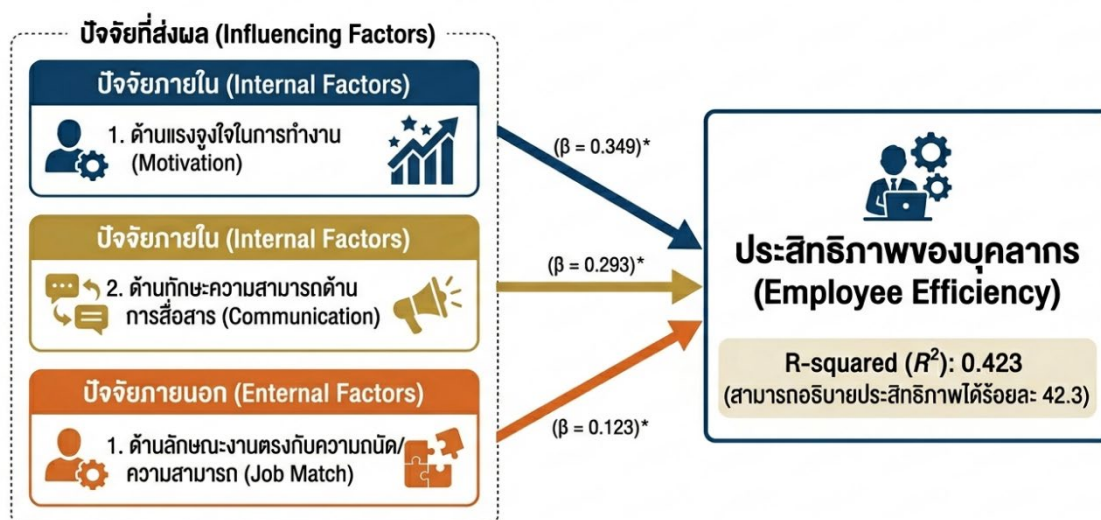
องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพล	b	SE	Beta	t
(Constant)	1.544	.160		9.666*
ปัจจัยภายนอก: ลักษณะงานตรงกับความสามารถ (Job Match)	0.100	.040	0.123	2.499*
ปัจจัยภายใน: ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร (Communication)	0.260	.046	0.293	5.677*
ปัจจัยภายใน: แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation)	0.294	.041	0.349	7.150*
S.E.est = 0.345 R = 0.651 R ² = 0.423 Adjust R ² = 0.419 F = 93.275				

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบย่อยของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ เรียงลำดับจากที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยภายใน: แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ปัจจัยภายใน: ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร (Communication) และปัจจัยภายนอก: ลักษณะงานตรงกับความสามารถ (Job Match) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) เป็น 0.349, 0.293 และ 0.123 ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยดังกล่าวมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ เท่ากับ 0.651 และปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในร่วมกันส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 42.3 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าเท่ากับ 0.345 สร้างเป็นสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครในรูปคะแนนดิบ (Y1') และคะแนนมาตรฐาน (ZY1') ตามลำดับ ได้ดังนี้

$$Y' = 1.544 + 0.294(\text{Motivation}) + 0.260(\text{Communication}) + 0.100(\text{Job Match})$$

$$Z'Y = 0.349Z_{(\text{Motivation})} + 0.293Z_{(\text{Communication})} + 0.123Z_{(\text{Job Match})}$$



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

สรุปข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61) อายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด (จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9) มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี (จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39) และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการมากที่สุด (จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์ประกอบย่อยของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ เรียงลำดับจากที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือ แรงจูงใจในการทำงาน และทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร ส่วนปัจจัยภายนอก คือ ลักษณะงานตรงกับความสามารถ/ความสามารถ และทั้ง 3 องค์ประกอบร่วมกันส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 42.3 ($R^2=0.423$)

การอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญของการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครนี้ แสดงให้เห็นว่า พนักงาน SMEs ในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็น “คนรุ่นใหม่ที่มีการศึกษาสูงและมีประสบการณ์ในระดับที่พร้อมสร้างผลผลิต” จะเห็นได้ชัดว่า การที่คนจบปริญญาตรีมาทำงานปฏิบัติการ หากผู้บริหารไม่สร้างแรงจูงใจหรือมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ พนักงานกลุ่มนี้ก็มีโอกาสสูงที่จะลาออกเพื่อไปหาโอกาสใหม่ที่สอดคล้องกับวุฒิการศึกษาและอายุของตนเอง (ปิยนุช วุฒิสอน, 2567)

จากการศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ เรียงลำดับจากที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือ แรงจูงใจในการทำงาน และทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร ปัจจัยภายนอก คือ ลักษณะงานตรงกับความสามารถ/ความสามารถ ร่วมกันส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่เกี่ยวพันกัน โดยแรงจูงใจเป็น “แรงขับ” การสื่อสารเป็น “เครื่องมือ” และความถนัดในงานเป็น “ฐานรองรับ” แม้ปัจจัยเหล่านี้จะอธิบายประสิทธิภาพได้เพียงร้อยละ 42.3 แต่ก็นับว่าเป็นสัดส่วนที่สำคัญสำหรับธุรกิจ SMEs โดยปัจจัยส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 57.7 อาจเกิดจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เทคโนโลยีสนับสนุน หรือสไตล์การบริหารของผู้ประกอบการ (ณัฐฐครินทร์ มังคละนาเคศวร, 2562) สามารถอภิปรายผลรายด้านตามลำดับอิทธิพลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงาน พบว่า เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนพฤติกรรมให้บุคคลทุ่มเทร่างกายแรงใจเพื่อบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg et al., 1959) ที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เช่น ความสำเร็จในงานและการได้รับการยอมรับ เป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้บุคลากรสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมิทธิไกร (2561) ที่อธิบายว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจสูงจะมีระดับความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ขาดแรงจูงใจ โดยเฉพาะในบริบท SMEs ที่ทรัพยากรจำกัด แรงจูงใจจึงเป็นตัวแปรตัดสินความสำเร็จของงาน

2. ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร พบว่า เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลรองลงมา ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจ SMEs มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นและต้องการความรวดเร็วในการประสานงาน การสื่อสารที่ชัดเจนจึงช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มความคล่องตัว สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins & Judge (2017) ที่กล่าวว่าการสื่อสารทำหน้าที่สำคัญในการควบคุม พัฒนาแรงจูงใจ และแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการประสานงานภายในองค์กร นอกจากนี้ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2560) ยังเน้นย้ำว่า ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนซึ่งผ่านกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการและการปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร

3. ลักษณะงานตรงกับความถนัด/ความสามารถ พบว่า เป็นปัจจัยภายนอก (ในเชิงบริบทการจัดวางตำแหน่ง) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อบุคลากรได้ทำงานที่สอดคล้องกับทักษะของตน จะเกิดความมั่นใจและลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน สอดคล้องกับทฤษฎี Person-Job Fit ของ Kristof-Brown (2005) ที่ระบุว่า ความสอดคล้องระหว่างความสามารถของบุคคลกับความต้องการของงาน (Demand-Abilities Fit) จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาบุคลากรในตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูงเช่นกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรดำเนินการดังนี้

1. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ควรมีการออกแบบระบบรางวัลที่หลากหลาย องค์กรควรเน้นแรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ควบคู่กับเงินเดือน เช่น การยืดหยุ่นเวลาทำงาน การให้อิสระในการตัดสินใจ หรือการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน เพื่อลดอัตราการลาออกและเพิ่มความผูกพัน และองค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความสำเร็จ เช่น การให้คำชมเชย และการยอมรับในผลงาน เพื่อตอบสนองต่อปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีของ Herzberg

2. ด้านทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร ควรฝึกอบรมทักษะการสื่อสารเชิงรุกแก่พนักงาน เช่น การอบรมทักษะการสื่อสารและการประสานงาน โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านการจัดวางคนให้เหมาะสมกับงาน ควรปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือก เช่น ใช้เครื่องมือทดสอบความถนัดก่อนรับเข้าทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีทักษะตรงกับงานจริง และควรบริหารจัดการพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จบปริญญาตรีแต่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารควรขยายขอบเขตงานให้แก่พนักงานกลุ่มนี้ มีโอกาสได้ใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์หรืองานด้านกลยุทธ์ เพื่อป้องกันความรู้สึกว่าตนเองทำงานต่ำกว่าระดับความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เห็นภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในเชิงลึกและกว้างขึ้น อาจพิจารณาประเด็นดังนี้

1. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้เข้าใจถึง “ความรู้สึกนึกคิด” และ “อุปสรรคที่แท้จริง” ของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจะช่วยให้อธิบายผลการวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพฯ กับปริมณฑล หรือเปรียบเทียบรายอุตสาหกรรม (เช่น ธุรกิจบริการกับธุรกิจการผลิต) เนื่องจากบริบทและแรงกดดันในการทำงานอาจแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- ชินวัตร จงรักษ์. (2567). *Tailored policies for enhancing SMEs Competitiveness: SME ไทยยิ่งแข่งยิ่งแพ้...ต้องแก้อย่างไรให้ตรง*
จุด. SCBEIC. <https://www.scbeic.com/th/detail/product/smes-competitiveness-220824>
ชูชัย สมิทธิไกร. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐวัฒน์ ภควันฉัตร, กฤติยา อิศวเรศตระกูล และวณิศยุดา วาจิรัมย์. (2565). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น*, 8(2), 29-38.
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/259142>
- ณัฐศรีณัฐ มังคลนาเคศวร. (2562). ปัจจัยและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงกรณีศึกษา: การยางแห่งประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/NIDA.the.2019.200
- ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 28(1), 167-178. <https://doi.org/10.14456/pyuj.2018.8>
- ธนาคารกรุงไทย. (2568). *SME และธุรกิจ SME คืออะไร มีกี่ประเภท ไปทำความเข้าใจกัน*.
<https://www.kasikornbank.com/th/kbiz/article/pages/guide-for-sme-business-and-how-it-works.aspx>
- รัชสร บันดาลชัย. (2554). การพัฒนามนุษย์เชิงพุทธกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืนของ องค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ไทยเทลิแอนด์แซค คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ปิยนุช วุฒิสอน. (2567). คนไทยว่างงาน พุ่ง 4.1 แสนคน สสช.เผย 59.25 % ให้เหตุผล “ลาออก”.
<https://www.thaipbs.or.th/news/content/340062>
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2560). บทบาทของการจัดการความรู้กับการพัฒนาการหยั่งรู้เชิงกลยุทธ์. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 4(2), 21-44. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/srj/article/view/212539/147428>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2568). *จำนวนการจ้างงานของ MSME ปี 2567*.
<https://opendata.sme.go.th/dataset/msme-employment/resource/e57fb236-bd21-4144-9798-dda8ce65abb4>
- หทัยชนก พรรคเจริญ. (2555). *เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- อรพิน การะกุล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชน [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5602030099_904_259.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). John Wiley.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit. *Personnel Psychology*, 58, 281-342. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Seek. (n.d.). *HR strategy for SMEs: A guide to building a high-performance workforce*.
<https://my.employer.seek.com/market-insights/article/how-human-resource-and-people-management-work-in-smes>