

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมร้านสะดวกซื้อทุยเต๋
ในมณฑลกว่างสีประเทศจีน

GUIDELINES FOR HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT OF SMALL ENTERPRISES IN
TODAY CONVENIENCE STORE IN GUANGXI PROVINCE, CHINA

¹เจีย หลี, ²บุษกร วัฒนบุตร และ ³วิโรจน์ หมั่นเทพ

¹Jie Li, ²Busakorn Watthanabut and ³Wirote Muemthep

¹²³มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

¹²³North Bangkok University, Thailand

¹Corresponding Author's Email: 923862406@qq.com

Received:2022-10-12

Revised:2022-11-30

Accepted:2022-12-24

บทคัดย่อ

ในวิทยานิพนธ์นี้ผู้ศึกษามีจุดประสงค์ศึกษาแนวทางการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในประเทศจีน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารเกี่ยวข้องกับคความหมายของทุนมนุษย์ ความสำคัญของทุนมนุษย์ คุณสมบัติของทุนมนุษย์และแนวคิดของทุนมนุษย์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเริ่มต้นการศึกษาจากร้านสะดวกซื้อทุยเต๋ ร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งที่ก่อตั้งขึ้นและมีชื่อเสียงในปัจจุบันในมณฑลกว่างสีประเทศจีน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในร้านสะดวกซื้อทุยเต๋ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ให้ข้อมูลได้แก่ผู้บริโภคที่เข้าสู่ร้านสั่งซื้อสินค้าและพนักงานในร้าน

ผลการศึกษาค้นพบว่า

- 1) ร้านสะดวกซื้อทุยเต๋ยังขาดบุคลากรอยู่ รายได้และสวัสดิการเป็นสาเหตุสำคัญที่ไม่สามารถเก็บบุคลากรได้ในวิสาหกิจขนาดย่อม
- 2) นวัตกรรมมีไม่พอเพียง เศรษฐกิจขาดแคลน ไม่มีนโยบายพิเศษในการดึงดูดบุคลากรเป็นสาเหตุที่สำคัญที่เก็บบุคลากรลาบากในมณฑลกว่างสี
- 3) วิธีการจัดการไม่ทันสมัย ขาดลักษณะของตนเองเป็นสาเหตุสำคัญที่ไม่สามารถเก็บบุคลากรในประเทศจีน

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์; การจัดการ; ร้านสะดวกซื้อ

Abstract

The researcher's goal in this thesis is to examine the human capital management strategies used by small businesses in China by gathering literature on the meaning of, value

of, characteristics of, and concept of human capital. This study was a qualitative investigation that began at Today's Convenience Store, one of the oldest and most reputable convenience stores in Guangxi Province, China. Data were gathered using a questionnaire about customer satisfaction in today's online convenience stores. The informative population is consumers who purchase products and employees in the store.

The study's findings revealed that:

1) Convenience stores today still struggle to staff their establishments, with income and welfare issues serving as the primary barriers to employee retention for small businesses.

2) Guangxi lacks the economy, innovation, and unique policies that would draw workers to work in convenience stores.

3) Outdated management strategies and a lack of self-identity make it difficult to keep employees in China.

Keywords: Human Capital; Management; Convenience Store

บทนำ

ทุนมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีสิ่งสมกันอยู่ในตัวตน สามารถจะนำสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกัน จนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กรหรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าต่อบุคคล โดยนักเศรษฐศาสตร์ Theodore W. Schultz เจ้าของรางวัลโนเบล เขียนบทความชื่อ “Investment in Human Capital” ที่ได้ตีพิมพ์ในวารสารชื่อ “American Economic Review” ในปี ค.ศ.1961 ซึ่งทำให้คำนี้ได้ปรากฏเป็นครั้งแรกและมีความหมายขึ้นและ มีนักวิชาการเริ่มพยายามอธิบายความหมาย คุณสมบัติของทุนมนุษย์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ (Kongkasawat, 2007) ได้แก่ 1) คุณสมบัติ หรือความสามารถ 2) พฤติกรรม และ 3) เวลา

ทุนมนุษย์ขององค์กรมีความสำคัญ ได้แก่

- 1) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ตามกลยุทธ์ที่วางไว้
- 2) เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 3) ทุนมนุษย์ทำให้องค์กรพัฒนาอยู่รอดและประสบความสำเร็จ เป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่องค์กรสามารถนำไปสร้างคุณค่าให้แก่ตนเองได้ (Kanata and Inkum, 2016)
- 4) ทำให้เกิดผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศแต่เราทุกคนควรมีสติสำนึกว่าหลังสภาพพัฒนาเจริญขององค์กร ต้องมีปัญหาที่เกิดขึ้นกำลังซ่อนอยู่ในเส้นทางการพัฒนาองค์กรและทุนมนุษย์ ผู้ศึกษาจึงพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกำลังมีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดย่อมจะมีดังนี้

1) ไม่สามารถธำรงรักษาบุคลากรได้ บรรยากาศและสวัสดิการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนมากได้ บุคลากรลาออกจากงานไปง่าย เสียบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรด้านเทคนิคเฉพาะทาง

2) ขาดกฎเกณฑ์ที่จูงใจพนักงาน กฎเกณฑ์ที่มีอยู่ยังไม่มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นพนักงานอย่างเต็มที่ ไม่สามารถระดมได้อย่างรวดเร็วก็จะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้ผู้นำในองค์กรต่างๆ สามารถทราบถึงสภาพทั่วไปของการพัฒนาทุนมนุษย์ วิธีการจัดการทุนมนุษย์ในองค์กร และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของการพัฒนาทุนมนุษย์และปัญหาที่พบเจอในเส้นทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ วิธีการที่องค์กรเลือกเพื่อจะดำเนินการจากจุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปยังอนาคตที่กำหนดไว้ การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) การจัดระเบียบกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร และมอบหมายงานแก่พนักงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Chirapattanapornsin, 2020)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในประเทศจีน
2. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการทุนมนุษย์ในองค์กรขนาดย่อม
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจความต้องการ แนวทางการพัฒนาการทุนมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อทูเดย์

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study)

ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทุนมนุษย์ทฤษฎีที่เกี่ยวกับวิสาหกิจ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดที่เกี่ยวกับร้านสะดวกซื้อ ข้อมูลพื้นฐานของร้านสะดวกซื้อทูเดย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) รวมทั้งหมด 16 คน ประกอบด้วย

1. ตัวแทนผู้บริโภคที่ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อทูเดย์ (Today Convenience Store) ที่สาขา XIULING จำนวน 6 คน

2. พนักงานชั้นผู้นำที่ปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อทูเดย์ที่สาขา XIULING จำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสอบถามออนไลน์
2. เลือกกลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อประเมินคะแนน

ขั้นตอนที่ 4 การธำรงรักษารวบรวมข้อมูล

การธำรงรักษารวบรวมข้อมูลเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การธำรงรักษารวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้มีการธำรงรักษารวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาสแกน QR Code เข้าสู่เว็บไซต์มาเขียนคำถามในช่วงเวลาพัก และพนักงานขอร้องผู้บริโภคให้สแกน QR Code เข้าสู่เว็บไซต์มาเขียนคำถามหลังจากการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ภายใต้รูปแบบข้อเลือกให้คะแนน ซึ่งมีขั้นตอนในการธำรงรักษารวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมในแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับที่ต้องการ

2) ติดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อทำความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการวิจัยให้ถูกต้องตรงกัน พร้อมนัดหมายวันและเวลาเขียนแบบสอบถาม

3) เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเขียนแบบสอบถาม ตลอดจนศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวและใช้ถ้อยคำในเขียนแบบสอบถามได้อย่างเหมาะสม

4) พบผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แนะนำตนเอง และสร้างบรรยากาศในแบบสอบถามให้เป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความรู้สึกที่ดี และพร้อมที่จะให้ข้อมูลจริงตามวัตถุประสงค์การวิจัย และบันทึกข้อมูลแบบสอบถาม

5) ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วน ถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถามกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6) ถอดแบบสอบถาม โดยจับประเด็นจัดทำเป็นหัวข้อย่อย และรวบรวมดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

2. การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ และข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ขององค์กร จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมเอกสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากสื่อทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยในวิทยานิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับแบบสอบถามที่จะส่งต่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเขียนจะแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่ แบบสอบถามสำหรับผู้บริโภค และ แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

แบบสอบถามสำหรับตัวแทนผู้บริโภคที่เข้าใช้บริการในร้านสะดวกซื้อทูเดย์ (Today Convenience Store) จะมีโครงสร้างแบบสอบถามที่สามารถแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

(1) คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

(2) คำถามที่ผู้ศึกษามีจุดประสงค์ที่อยากได้ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ช่วงเวลาที่เข้าร้านทำการสั่งซื้อทูเดย์ สาเหตุที่เลือกเข้าใช้บริการในร้านสะดวกซื้อทูเดย์ ร้านสะดวกซื้อทูเดย์ที่เคยไปปกติตั้งอยู่แห่งใด ประเภทสินค้าที่

ทำการสั่งซื้อบ่อยในร้านสะดวกซื้อทุยเค้ เวลาที่ใช้ในการสั่งซื้อ วิธีชำระเงิน และสาเหตุที่ถือเป็นความสำคัญต่อร้านสะดวกซื้อในความคิดของตนเอง

(3) การตัดคะแนนเกี่ยวกับคำถามความพึงพอใจของร้านสะดวกซื้อทุยเค้ ได้แก่ ด้านความประทับใจ (Impression) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และด้านสินค้าที่กำลังจำหน่ายอยู่ในร้าน (Goods On Sale) และข้อเสนอแนะจากผู้บริโภคที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้

แบบสอบถามสำหรับพนักงานอยู่ในร้านสะดวกซื้อทุยเค้ จะมีโครงสร้างแบบสอบถามสามารถแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

(1) การตัดคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจในองค์กร ได้แก่ รายได้และสวัสดิการ การอบรมฝึกงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน เป้าหมายในการปฏิบัติงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และวิธีการบริหารการจัดการในองค์กร

(2) คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ อายุปฏิบัติงาน และมีคำถามสาเหตุใดที่คุณคิดว่ามีผลกระทบมากที่สุดในการปฏิบัติงานการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปรนัย

(3) แนวคิดจากพนักงาน ได้แก่ สาเหตุที่พนักงานโดดเด่นที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรทำให้พัฒนาได้มีอะไรบ้าง และข้อเสนอแนะใดที่สามารถช่วยองค์กรพัฒนาได้

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลการศึกษาวิจัย และ การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

การสรุปผลการศึกษาวิจัย และ การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ในประเทศจีนจากอดีตถึงปัจจุบันกำลังจะเป็นกระแสที่ดีขึ้น แต่ยังพบอุปสรรคและจุดอ่อนต่าง ๆ ในขั้นตอนการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ ประเทศจีนมีตัดสินใจจะพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์และมีคุณวุฒิการวางแผนอย่างชัดเจนในอนาคตโดยเข้าสู่สมัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาวิธีการจัดการทุนมนุษย์ในองค์กรขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในมณฑลกว่างซียังมีช่องว่างที่จะพัฒนา การสนับสนุนไม่พอเพียง การลงทุนไม่พอเพียงจะเป็นอุปสรรคที่กั้นขวางการพัฒนาของวิสาหกิจขนาดย่อมต่าง ๆ ขาดบุคลากรที่มีศักยภาพเฉพาะตัวจะเป็นอุปสรรคที่กั้นขวางการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อมต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจความต้องการแนวทางการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อทุยเค้ ผลการวิจัยพบว่า ประเทศจีนเป็นประเทศหนึ่งที่มีจำนวนประชากรมากมายในโลกและพร้อมมีทรัพยากรแรงงานอย่างอุดมสมบูรณ์แต่ไม่ได้เป็นประเทศที่แข็งแกร่งด้านทุนมนุษย์ จำนวนทุนมนุษย์โดยรวมในประเทศจีนเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วหลังจากการปฏิรูปและการเปิดประเทศเบื้องหลังการเติบโตอย่างรวดเร็ว

ของทุนมนุษย์ในประเทศจีนจะแยกออกกับเหตุผลจากการสนับสนุนทางนโยบายและการลงทุนไม่ได้ แต่ต้องตระหนักถึงชัดเจนในขณะเดียวกันว่าการพัฒนารวดเร็วของประเทศจีนในปัจจุบันนี้ยังมีช่องว่างโดยเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วจะแสดงให้เห็นถึงในการลงทุนด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านสุขภาพและนโยบายกำลังแรงงาน ค่าลงทุนในด้านการศึกษาของประเทศจีนได้ถึง 4.14% ของจีดีพีในปี ค.ศ.2017 เกิน 4% อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ.2012 แต่ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของโลก 4.9% กับค่าเฉลี่ยของประเทศพัฒนาแล้ว 5.1% จีนยังมีช่องว่างที่จะพัฒนาขึ้น นอกจากนั้นดึงดูดและธำรงรักษาบุคลากรลำบาก ก็เป็นปัญหาหนักที่กำลังเผชิญในประเทศ ส่วนใหญ่จะสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดผู้นำในองค์กรต่าง ๆ ยังอยู่ในแต่ก่อนซึ่งไม่เหมาะสมกับแนวโน้มการพัฒนาในปัจจุบัน มีแนวคิดที่ว่าทุนก็คือทุนด้านทรัพยากร ไม่มองเห็นความสำคัญทุนมนุษย์ในปัจจุบัน ยังไม่มีนโยบายหรือระบบที่ครบถ้วนด้านสิทธิพิเศษต่อบุคลากรที่มีทักษะความสามารถสูง(Rabob, Sureerattana, Wanakul, Tarakham, Kraissamrong, Yadee, and Pochanikorn, 2019)

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมร้านสะดวกซื้อทุติยภูมิในมณฑลกว่างซีประเทศจีน ควรพัฒนาทุนมนุษย์ด้วยการจัดกิจกรรมต่างๆ ในการอบรมให้พนักงานได้มีทักษะ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมถึงการใช้วิธีสร้างประสบการณ์ ในการทำงานด้วยการมีเกณฑ์วัดผลตามความสามารถ หรือ Competencies

อภิปรายผลการวิจัย

ปัญหาการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อทุติยภูมิ สามารถสามารถอภิปรายได้โดยแยกออกเป็น 4 ประเด็นดังนี้

1) สวัสดิการ รายได้หรือสวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์กรให้แก่พนักงาน ไม่พอเพียง ไม่สามารถให้พนักงานพอใจได้ โดยเฉพาะหลังจากองค์กรปรับสวัสดิการ ให้แก่พนักงานทำให้พนักงานบางส่วนไม่มีความมั่นใจจะปฏิบัติงานอีกและลาออกงานตามที่พนักงานดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าร้านสะดวกซื้อขาดยุทธธรรมในการแจกจ่ายได้ หรือสวัสดิการ ปรับสวัสดิการให้แก่พนักงานยิ่งไปยิ่งน้อย จนให้พนักงานมีความรู้สึกที่เงินขนาดนี้ การกินขนาดหลายเท่า ต่อไปจึงเริ่มมีอารมณ์ทางลบเกิดขึ้นและสุดท้ายลาออกงานไปเรื่อย ในอีกด้านหนึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงร้านสะดวกซื้อทุติยภูมิกำลังจะเผชิญแรงกดดันด้านต้นทุน ซึ่ง คงเป็นสาเหตุสำคัญที่พนักงานในร้านสะดวกซื้อทุติยภูมิปรับรายได้บ่อย เนื่องจากองค์กรต้องการปรับการใช้จ่ายเพื่อควบคุมต้นทุน เมื่อทุกประเด็นประกันสังคมและความเป็นอยู่ของราษฎรที่รวมกระจุกตัวอยู่ในจุดเดียว นั่นก็คือเพิ่มจำนวนต้นทุนให้แก่องค์กร (Shi, 2012)

2) การอบรมงาน การปฏิบัติงานของคนเป็นช่วงหนึ่งที่ไม่เพียงแต่เพื่อการอยู่หากินของตนเอง ยังเป็นระยะช่วงหนึ่งที่ได้รับประสบการณ์กับทักษะ ซึ่งสามารถเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสำคัญขนาดไหน ร้านสะดวกซื้อไม่มีการอบรมงานให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ จึงทำให้พนักงานขาด

ประสบการณ์ในหน้าที่ของตนเอง ไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหรือกรณีฉุกเฉินในขณะที่ปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรว่าพนักงานในองค์กรทำงานไม่มีประสิทธิภาพสูง การอบรมงานต่อพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นแบบสอนด้วยปาก ปกติผู้นำพูดถึงด้านใดพนักงานจะจดจำเฉพาะด้านนั้น เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ผู้นำไม่ได้พูดถึงก็คงจะไม่ทราบวิธีการแก้ไขปัญหา หรือต้องสอบถามกลับผู้นำอีกว่าจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร การอบรมงาน สามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของคนเป็นช่วงหนึ่งที่ไม่เพียงแต่เพื่อการอยู่กินของตนเอง ยังเป็นระยะช่วงหนึ่งที่ได้รับประสบการณ์กับทักษะ ซึ่งสามารถเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสำคัญขนาดไหน ร้านสะดวกซื้อไม่มีการอบรมงานให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ (Pinkesorn, Kittisaknawin, and Kongklai, 2020) จึงทำให้พนักงานขาดประสบการณ์ในหน้าที่ของตนเอง ไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหรือกรณีฉุกเฉินในขณะที่ปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรว่าพนักงานในองค์กรทำงานไม่มีประสิทธิภาพสูง การอบรมงานต่อพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นแบบสอนด้วยปาก ปกติผู้นำพูดถึงด้านใดพนักงานจะจดจำเฉพาะด้านนั้น เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ผู้นำไม่ได้พูดถึงก็คงจะไม่ทราบวิธีการแก้ไขปัญหา หรือต้องสอบถามกลับผู้นำอีกว่าจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร ซึ่งไม่ได้เป็นการอบรมงานที่มีประสิทธิภาพ เสียเวลาทั้งพนักงานและผู้นำ ทำให้พนักงานไม่สามารถได้รับความรู้ทักษะอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

3) การเลื่อนตำแหน่ง โครงสร้างตำแหน่งพนักงานในองค์กรไม่ชอบธรรม ไม่เป็นระบบ โครงสร้างพนักงานในองค์กรนอกจากชั้นผู้นำในสำนักงานใหญ่ ผู้อำนวยการภูมิภาค รองต่อมาก็ได้แก่เจ้าของร้านในสาขาต่าง ๆ สุดท้ายได้แก่พนักงานทั่วไปในร้านโดยตรง ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่างระหว่างพนักงานแต่ละชั้นคงจะกว้างไป จนให้พนักงานเกิดอารมณ์ทางลบที่ไม่เห็นอนาคตของตนเองในองค์กรนี้ ต่อไปจนไม่มีความมั่นใจในปฏิบัติงานต่อไป ลาออกงาน สุดท้ายองค์กรจะเสียบุคลากรที่ควรได้รับการพัฒนาที่ดีไป ถือเป็นการสูญเสียบุคลากรที่มีเทคนิคในองค์กร ในอีกด้านหนึ่งพนักงานชั้นผู้นำ (เช่น เจ้าของร้านในสาขา) คงมีความกดดันจากการปฏิบัติงานในบางครั้ง จึงต้องการมีผู้ช่วยมาแบ่งปันความกดดัน ซึ่งเป็นโอกาสที่ให้ตำแหน่งใหม่ที่พนักงานในสาขามีโอกาสจะเลื่อนตำแหน่งได้ แต่ถูกจำกัดโดยโครงสร้างตำแหน่งพนักงานในองค์กรตำแหน่งนี้คงไม่สามารถเปิดให้ พนักงานชั้นผู้นำในสาขาคงต้องปฏิบัติงานโดยมีความกดดันต่อเนื่อง พนักงานในสาขาคงต้องปฏิบัติหน้าที่งานเดิมไม่มีความเปลี่ยนแปลงใด (Jansawang, and Prombutara, 2019)

4) ภาพลักษณ์หน้าร้านและข้อเสนอแนะเล็กน้อยจากผู้บริโภค จุดประสงค์ที่ผู้บริโภคให้ข้อเสนอแนะกับองค์กรคือหวังว่าองค์กรสามารถแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้น จึงแสดงให้เห็นถึงผู้บริโภคมีกระจิตกระใจที่สนใจสถานการณ์ การดำเนินการขององค์กร เนื่องจากในบางครั้งองค์กรอาจมองไม่เห็นจุดที่ต้องการปรับปรุงในการดำเนินการประจำวัน แต่ในฐานะของผู้บริโภคสามารถมองเห็นได้โดยเป็นฐานะฝ่ายตรงข้ามสามารถมองเห็นสิ่งที่องค์กรมองไม่เห็นได้

สรุป

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมร้านสะดวกซื้อทุยเค๋ ในมณฑลกว่างสีประเทศจีน จะสรุปให้เห็นประวัติศาสตร์ทุนมนุษย์ของประเทศจีนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และกลยุทธ์การวางแผนของประเทศจีนในอนาคต นอกจากนี้ยังเห็นสถานการณ์ปัจจุบันองค์กรขนาดย่อมในมณฑลกว่างสีและในประเทศโดยเลือกร้านสะดวกซื้อทุยเค๋เป็นเป้าหมายที่จะศึกษา (Tantrajin, Navanuch, Kritsavanon and Prakanchaoen, 2016)

1) ร้านสะดวกซื้อทุยเค๋มีทั้งจุดเด่นและจุดอ่อนในการจัดการทุนมนุษย์ ส่วนใหญ่จะอยู่ระดับดียังมีช่องว่างที่จะพัฒนาดีขึ้น

2) สถานการณ์การจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในมณฑลกว่างสียังมีช่องว่างที่จะพัฒนาการสนับสนุนไม่พอเพียง การลงทุนไม่พอเพียงจะเป็นอุปสรรคที่กั้นขวางการพัฒนาของวิสาหกิจขนาดย่อมต่าง ๆ ขาดบุคลากรที่มีศักยภาพเฉพาะตัวจะเป็นอุปสรรคที่กั้นขวางการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อมต่าง ๆ

3) สถานการณ์การพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ในประเทศจีนจากอดีตถึงปัจจุบันกำลังจะเป็นกระแสที่ดีขึ้น แต่ยังมีอุปสรรคและจุดอ่อนต่าง ๆ ในขั้นตอนการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ ประเทศจีนมีทัศนใจจะพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์และมีคุณสมบัติการวางแผนอย่างชัดเจนในอนาคตโดยเข้าสู่สมัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Kulnanun, 2019)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการทุนมนุษย์ของร้านสะดวกซื้อทุยเค๋
 - 1.1 ให้งานมีความพึงพอใจในองค์กร
 - 1.2 ปรับปรุงภาพลักษณ์ของร้าน
 - 1.3 สาขาของร้านสามารถเพิ่มขึ้น
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมในมณฑลกว่างสี
 - 2.1 ดึงดูดการลงทุนและบุคลากร ให้การสนับสนุนกับองค์กรมากขึ้น
 - 2.2 อัปเดตเทคนิค กระตุ้นนวัตกรรมในองค์กร
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการทุนมนุษย์ในประเทศจีน
 - 3.1 เปลี่ยนแปลงแนวคิดเก่าต้อนรับสมัยใหม่
 - 3.2 พัฒนาการธำรงรักษารักษาคูคลากร
 - 3.3 ปรับปรุงโครงสร้างการลงทุน เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทุนในด้านการศึกษา

References

- Chirapattanapornsin, T. (2020). The approach of strategic management and organizational competitiveness: Empirical evidence from Thai industrial sector. *Executive Journal*, 40(2), 64–80.
- Jansawang, K., & Prombutara, S. (2019). Human capital and change: a new paradigm of human resource management. *Journal of Management Science*, 6(2), 209–222.
- Kanata, P., & Inkum, D., (2016). Human capital development, human resources, new ideas. *Journal of Innovation and Management*, 1(1), 62–70.
- Kongkasawat, T. (2007). *How to Apply Competency in Organization*. 6th ed. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan).
- Kulnanun, T. (2019). Neuroeducation: Current human capital development for the future. *Journal of Faculty of Education Pibulsongkram Rajabhat University*, 6(2), 169-183.
- Pinkesorn, K., Kittisaknawin, C., & Kongklai, C (2017). Human Capital: Corporate human capital scorecard. *Journal of Graduate Studies*, 11(2), 194-202.
- Rabob, C., Sureerattanan, C., Wanakul, P., Tharakhum, P., Kraiamrong, A., Moryadee, C., & Phochanikorn P. (2019). Small and medium enterprise development in the People's Republic of China. *Business Review Journal*, 11(2), 198–215.
- Tantrajin, P., Navanuch, P., Kritsavanon, K., & Prakanchaoen, S. (2016). Human Capital: Human Resource Development in 21st Century. *Suthiparitat Journal*, 30(Special), 115–123.