

บทที่ 10

การพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการ

ในบทนี้ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการพัฒนา SMEs ให้สามารถพัฒนาตัวเองและยืนหยัดอยู่ได้ภายใต้ยุคแห่งการแข่งขันที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น จากการศึกษาที่ประเทศในกลุ่มคู่ค้าและคู่แข่งที่สำคัญของไทยเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำหรือถดถอยและจำเป็นต้องรักษาและขยายระดับการพัฒนาประเทศของตนให้มีความเข้มแข็งมั่นคงดังเดิม ขณะเดียวกันประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ขยายตัวต่อไปได้ภายใต้กระแสผันผวนของเศรษฐกิจโลกจนในที่สุดสามารถขยับตัวไปอยู่ในกลุ่มของประเทศแนวหน้าในโลกที่มีผู้สนใจมาลงทุนหรืออย่างน้อยที่สุดมีระดับการพัฒนาที่ไม่น้อยหน้าประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นปัญหาอุปสรรคอย่างหนึ่งที่จุดมิให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาก้าวขึ้นมาอยู่ในประเทศแนวหน้าได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากติดอยู่ที่คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศคู่แข่ง ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ที่ผลักดันให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกต้องปรับปรุงองค์ความรู้เข้าสู่ยุค “สังคมแห่งการเรียนรู้” และมีการใช้ระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาของประเทศอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้

การที่ประชากรของประเทศไทยโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในวัยทำงานที่มีพื้นฐานการศึกษาที่ต่ำ ขณะเดียวกันก็มีคุณภาพและองค์ความรู้ไม่เพียงพอที่จะประยุกต์เอาความรู้ในมิติต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการพัฒนาวิสาหกิจของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่หนานาประเทศ ย่อมจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการพัฒนาวิสาหกิจ SMEs ของไทยให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

10.1 วิเคราะห์สถานการณ์ภาพการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไทยโดยภาพรวมแล้ว ถือว่าอยู่ในระดับที่ด้อยกว่าเมื่อเทียบกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาคและประเทศคู่แข่งทางการค้าที่สำคัญ จากการจัดอันดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Development Index : HDI) ในปี 2543 พบว่าไทยถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 76 ในขณะที่เกาหลีและมาเลเซียซึ่งเป็นประเทศคู่ค้าที่สำคัญของไทยในภูมิภาคนี้อยู่ในอันดับที่ 27 และ 59 ตามลำดับ

ถึงแม้ว่าในช่วงที่ผ่านมา หลายรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการลงทุนทางด้านการศึกษามาก ดังจะเห็นได้จากงบประมาณทางการศึกษาถูกจัดสรรให้อยู่ในอันดับแรกๆ¹ มีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 24.4 ของงบประมาณรายจ่ายทั้งหมดในปี 2544 (ดังตารางที่ 10.1) แต่หากพิจารณาถึงผลสัมฤทธิ์ในเชิงคุณภาพแล้ว การศึกษาของไทยยังด้อยกว่าหลายประเทศที่มีการลงทุนของภาครัฐทางด้านนี้น้อยกว่า

จากผลการศึกษาของเพ็ญจันทร์ (2544) ซึ่งให้เห็นว่าอัตราการรู้หนังสือของประชากรวัยแรงงาน (15 ปีขึ้นไป) ของไทยมีค่าสูงกว่าหลายประเทศในภูมิภาคไม่ว่าจะเป็น เวียดนาม สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และจีน แต่เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาแล้วพบว่า เกือบร้อยละ 70 ของประชากรวัยแรงงานจบการศึกษาเพียงระดับประถมศึกษาเท่านั้น นอกจากนี้หากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นในภูมิภาคแล้วพบว่าจำนวนประชากรที่จบการศึกษาพื้นฐานในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายขึ้นไปมีสัดส่วนต่ำกว่าหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่ำกว่าประเทศฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นประเทศคู่แข่งที่สำคัญของไทยในภูมิภาคนี้

¹ งบประมาณส่วนใหญ่ถูกจัดไว้เป็นรายจ่ายประจำมากกว่ารายจ่ายลงทุนถึง 5 เท่า

ตารางที่ 10.1 : รายจ่ายรัฐบาลจำแนกตามลักษณะงานในช่วงปี 2543-2544

ลักษณะงาน	2543		2544	
	รายจ่าย (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	รายจ่าย (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
การบริหารทั่วไป	43,687	5.1	43,550	4.8
การป้องกันประเทศ	71,268	8.4	75,394	8.3
การรักษาความสงบภายใน	53,918	6.3	57,830	6.4
การศึกษา	220,415	25.8	221,774	24.4
การสาธารณสุข	64,692	7.6	87,067	9.6
การสังคมสงเคราะห์	52,623	6.2	57,069	6.3
การเคหะและชุมชน	37,788	4.4	36,225	4.0
การศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ	7,281	0.9	6,870	0.8
การบริการเศรษฐกิจ	190,999	22.4	201,482	22.2
การดำเนินงานอื่นๆ	110,522	12.9	121,352	13.4
รวม	853,193	100.0	908,613	100.0

หมายเหตุ : ปีที่ใช้เป็นปีปฏิทิน

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, กรกฎาคม 2545

สืบเนื่องมาจากการศึกษาที่อยู่ในระดับต่ำดังกล่าวข้างต้น ความต้องการในการพัฒนาขีดความสามารถของแรงงานจึงจำกัดอยู่ที่เทคนิคพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่ ดังจะเห็นได้จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าหลักสูตรที่ประชากรต้องการพัฒนาความสามารถสูงสุด คือ ความรู้ทางด้านช่างอุตสาหกรรม ร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับคหกรรม ร้อยละ 35.8 ในขณะที่หลักสูตรเกี่ยวกับพาณิชยกรรม ภาษา คอมพิวเตอร์ และการบริหาร ซึ่งเป็นหลักสูตรที่สำคัญในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของประเทศกลับได้รับความสนใจน้อยรวมกันประมาณร้อยละ 9 เท่านั้น

สำหรับบุคลากรในระดับสูง กล่าวคือ เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ถือว่ามีส่วนสำคัญในการพัฒนา SMEs แต่จากตารางที่ 10.2 จะเห็นว่าผู้ที่จบการศึกษาใน

ระดับอุดมศึกษามีจำนวนเพียงไม่ถึง 100,000 คนต่อปี โดยในปี 2544 มีผู้จบจากระดับอุดมศึกษา 88,000 คน ลดลงจากปี 2543 ประมาณ 3,000 คน อีกทั้งมีผู้จบการศึกษาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (S&T) ทั้งหมด 23,374 คน หรือร้อยละ 26.7 ที่อยู่ในข่ายที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลด้าน Information Technology (IT) และ Information and Communication Technology (ICT) ของ SMEs ได้ เนื่องจากความต้องการกำลังคนด้าน S&T ในภาพรวมของประเทศไทยในปี 2544 นั้น ยังมีกำลังคนส่วนเกินอยู่จำนวนหนึ่งที่สามารถนำมาฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ด้าน ICT ได้

ตารางที่ 10.2 : จำนวนผู้จบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสาขา S&T ในปี 2543-2544

	จบการศึกษาทุกสาขา (คน)	จบการศึกษาสาขา S&T (คน)	ร้อยละของ S&T
2543	91,490	24,408	26.7
2544	88,155	23,374	26.5

ที่มา : Yongyuth Chalamwong, 2002 (Table 5)

จากการศึกษาของ Chalamwong (2002) ยังพบอีกว่า ค่าตอบแทนของผู้จบการศึกษาโดยเฉพาะที่เข้าทำงานกับหน่วยราชการอยู่ในระดับต่ำและไม่จูงใจเพียงพอที่จะให้ผู้จบการศึกษายสาย S&T ให้ความสนใจเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จาก อัตราค่าจ้างของผู้จบการศึกษาระดับอุดมศึกษา (ระดับปริญญาตรี) ของภาครัฐเริ่มบรรจุอยู่ที่ 6,360 บาทต่อเดือน และของภาคเอกชนอยู่ที่ 7,000-15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับคนไทยที่จบการศึกษาและทำงานในต่างประเทศในสาขา S&T เดียวกัน จะได้รับค่าจ้างสูงกว่าประเทศไทยเกือบ 10 เท่า ซึ่งถ้าพิจารณาจากฐานของเงินเดือนดังกล่าวเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งที่จะนำผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศในสาขา IT หรือ ICT เข้ามาเสริมผู้ที่จบการศึกษาของไทยในส่วนที่ขาดแคลน เนื่องจากเงินเดือนไม่จูงใจที่จะมาทำงานในภาครัฐและเอกชน เว้นแต่จะมีเงินส่วนเพิ่มหรือสวัสดิการเสริมที่น่าพอใจเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ในปี 2543 ประเทศไทยได้มีผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพสาขาต่างๆ ขออนุญาตเข้าทำงานในประเทศ 10,993 คน โดยส่วนมากมาจากญี่ปุ่น อังกฤษ จีน และอินเดีย

นอกจากนี้ ผลการสำรวจของ IMD (2001) พบว่าประเทศไทยล้าหลังประเทศ คู่แข่งทางการค้าทั้งกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา โดยถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 38 โดยภาคอุตสาหกรรมของไทยมีส่วนต่างของกำไรต่ำมาก สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากกำลังคนมีการศึกษาและทักษะต่ำ ซึ่งยืนยันจากการสำรวจ IMD ด้านบุคลากรสายเทคนิคในกลุ่มประเทศเอเชียและแปซิฟิกโดยมีคะแนนเพียง 5.09 ต่ำกว่ามาเลเซียและอินโดนีเซีย นอกจากนี้คุณภาพสินค้ายังต่ำ และเกิดการสูญเสียในกระบวนการผลิตสูงทำให้ต้นทุนการผลิตสูง ทำให้สูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันลงไปเรื่อยๆ

แต่จากประสบการณ์ของประเทศพัฒนาแล้วได้พิสูจน์ให้เห็นว่าธุรกิจสามารถลดต้นทุนการผลิตได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพถ้าจะเร่งพัฒนานำเอา ICT มาใช้ อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากข้อจำกัดด้านเครือข่าย Internet Services Providers (ISP) ซึ่งยังมีราคาค่อนข้างสูงแล้ว ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ ขาดแคลนกำลังคนด้าน ICT² ซึ่งประเทศไทยได้ถูกจัดอันดับไว้เป็นประเทศสุดท้าย (อันดับที่ 49) จากทั้งหมด 49 ประเทศ ซึ่งเป็นภาระที่ภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรด้านนี้อย่างรวดเร็วเพื่อให้กลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุน SMEs อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความพยายามของภาครัฐในการที่จะสนับสนุนการพัฒนา SMEs ไทย ให้มีความแข็งแกร่งและเติบโตได้อย่างยั่งยืน แต่เท่าที่ผ่านมา โครงสร้างของ SMEs ยังไม่เป็นระบบและยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นภาครัฐจึงได้กำหนดแนวทางในการพัฒนา SMEs ไว้หลายด้าน เช่น การยกระดับเทคโนโลยีของการจัดการ การพัฒนาผู้ประกอบการและทรัพยากรบุคคลของ SMEs เป็นต้น การที่ประเทศไทยมีทรัพยากรที่มีความ

² ดูรายละเอียดจาก Yongyuth Chalamwong (2002)

เชี่ยวชาญด้าน IT และ ICT จะกลายเป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญต่อการประยุกต์ IT และ ICT ไปใช้กับ SMEs ได้เป็นอย่างดี

สำหรับแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น เห็นได้ชัดว่าในปี 2544 เป็นแรงงานในระดับล่าง (ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า) ในสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 62 ของแรงงานทั้งหมดใน SMEs ในขณะที่แรงงานระดับสูงที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่านั้น มีเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น (ดังตารางที่ 10.3)

ตารางที่ 10.3 : สัดส่วนแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามระดับการศึกษา ในช่วงปี 2542-2544

หน่วย : ร้อยละ

ระดับการศึกษา	2542	2543	2544
ระดับล่าง	64.8	62.8	62.5
ระดับกลาง	29.1	30.9	30.5
ระดับสูง	6.1	6.3	7.0
รวม	100.00	100.00	100.00

หมายเหตุ : ระดับล่าง หมายถึง ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

ระดับกลาง หมายถึง ระดับการศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษา-ปวส. หรืออนุปริญญา

ระดับสูง หมายถึง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ที่มา : รายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั้งประเทศ รอบ 4 ปี 2542-2544, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงสถานภาพการทำงานของบุคลากรในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ SMEs ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ลูกจ้าง ซึ่งมีสัดส่วนเกินกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากร SMEs และเป็นแรงงานในระดับล่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าเป็นส่วนใหญ่ (ตารางที่ 10.4) ทำให้การฝึกอบรมและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำได้ในขอบเขตจำกัดและยากลำบาก ส่วนแรงงานในระดับกลางก็ยังมีปัญหาการขาดทักษะทางด้านภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ซึ่งมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารและการประกอบธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทำให้เสียเปรียบด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่ายในต่างประเทศ³ ดังนั้นการที่จะยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรเหล่านี้ให้เกิดจินตนาการในการสร้างสรรค์ปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็วมีโอกาสค่อนข้างยาก จึงเป็นข้อจำกัดของ SMEs ในการผลิตสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่ม (value added) และใช้เทคโนโลยีสูง ๆ

ตารางที่ 10.4 : สัดส่วนแรงงาน SMEs จำแนกตามสถานภาพการทำงานและระดับการศึกษาในปี 2544

หน่วย : ร้อยละ

การศึกษา	ลูกจ้าง	ผู้ประกอบการ	รวม
ระดับล่าง	32.6	29.8	62.5
ระดับกลาง	18.4	12.2	30.5
ระดับสูง	4.7	2.3	7.0
รวม	55.7	44.3	100.0

หมายเหตุ : ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคลากรที่อยู่จัดในกลุ่มนายจ้างและผู้ประกอบธุรกิจส่วนบุคคล
ที่มา : รายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั้งประเทศ รอบ 4 ปี 2544, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นอกจากข้อจำกัดทางด้านการศึกษาของลูกจ้างดังกล่าว การฝึกอบรมเพิ่มเติมในส่วนที่แรงงานขาดจึงมีความจำเป็นแต่ก็มีปัจจัยที่ทำให้นายจ้างไม่สนใจที่จะให้การฝึกอบรมแก่ลูกจ้าง เนื่องจาก ลูกจ้างใน SMEs มักจะมีการเคลื่อนย้ายเข้าออกของแรงงานบ่อย ด้วยสาเหตุหลัก 2 ประการ คือ แรงงานถอนตัวกลับไปช่วยในบางฤดูกาลทางการเกษตร เป็นผลจากพื้นฐานเศรษฐกิจในชนบท ซึ่งยังทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ และแรงงานย้ายไปทำงานในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า ลักษณะการเข้าออกของแรงงานบ่อยเช่นนี้ จึงไม่จูงใจให้ผู้ประกอบการ SMEs ฝึกอบรมให้กับลูกจ้างของตน เนื่องจากเกรงว่าเมื่ออบรมให้แล้วแรงงานจะย้ายไปทำงานที่อื่น

³ ผลการสัมมนาระดมความคิดเกี่ยวกับการพัฒนา SMEs ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดโดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, พ.ศ. 2545

ข้อจำกัดด้านคุณภาพของแรงงาน ความไม่เพียงพอของแรงงานบางฤดูกาลจนถึงกับการขาดแคลน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา SMEs ให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การที่จะจัดตั้ง และ/หรือ ขยายธุรกิจ SMEs ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในชนบทจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจอุปทานของแรงงานในพื้นที่นั้นๆ ก่อนเพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อตัดสินใจลงทุนหรือขยายกิจการ SMEs ไปแล้วจะมีแรงงานในระดับล่างนี้เพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน

(2) ผู้ประกอบการ (นายจ้างและผู้ประกอบธุรกิจส่วนบุคคล) เป็นกลุ่มที่มีภูมิหลังการศึกษาที่คล้ายกับบุคลากรในกลุ่มลูกจ้าง กล่าวคือ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ (ตารางที่ 10.4) ขณะเดียวกันลักษณะการประกอบการของ SMEs ก็ไม่เอื้ออำนวยหรือจูงใจเพียงพอที่จะรักษามูลค่าคนรุ่นใหม่ที่มีการศึกษาสูงๆ ไว้ช่วยธุรกิจของตนเองได้ เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ คือ

- ผู้ประกอบการที่ได้รับการสืบทอดกิจการของครอบครัวจากบิดา มารดา ซึ่งมีลักษณะการบริหารจัดการเป็นแบบครอบครัวมาก่อน ไม่มีการวางแผนการดำเนินธุรกิจและการจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบมากนัก มุ่งเน้นเพียงผลิตสินค้าที่ถนัดมากกว่าการผลิตตามความต้องการของตลาด และตัดสินใจโดยอาศัยความรู้ของผู้ประกอบการโดยไม่มีการค้นคว้าข้อมูลสนับสนุน นอกจากนี้ธุรกิจหลายๆ แห่งยังไม่มีแผนงานในการเตรียมทายาทสืบทอดในระยะยาว ทั้งที่ได้ผ่านช่วงเริ่มต้นธุรกิจที่ยากลำบากจากรุ่นแรกมาแล้ว รุ่นลูกรุ่นหลังซึ่งได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นกลับไม่สนใจทำธุรกิจของครอบครัวตนเอง โดยมองว่ากิจการค่อนข้างเล็ก มีโอกาสเติบโตยากหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีนักต่อการทำธุรกิจในครอบครัว และมุ่งเน้นไปทำงานกับองค์กรใหญ่ๆ มากกว่า จึงหาคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถสูงเข้าไปสืบทอดกิจการของครอบครัวได้น้อยลง อีกทั้งบางรายยังไม่มีความพร้อมที่จะเข้ามาดำเนินการต่อทำให้ขาดความมุ่งมั่นที่จะศึกษาและพัฒนาตนเองในด้านการจัดการธุรกิจ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ

- ผู้ประกอบการที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจแต่ต้องการริเริ่มทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งในระยะหลังได้มีความพยายามที่จะผลักดันผู้ว่างานที่เคยมีประสบการณ์ทำงานในองค์กรธุรกิจมาก่อน จนกระทั่งถูกออกจางานในช่วงภาวะ

วิกฤติเศรษฐกิจ ให้เข้ามาลงทุนเป็นผู้ประกอบการ SMEs โดยใช้เงินก้อนสุดท้ายที่เกิดจากการสะสมและชดเชยจากบริษัท แต่บทบาทการเป็นผู้ประกอบการรายใหม่กับการเป็นพนักงานบริษัทมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก บุคคลเหล่านี้ขาดทักษะประสบการณ์เชิงธุรกิจในหลายๆ ด้าน ผู้ประกอบการบางส่วนขาดคุณสมบัติพิเศษของความเป็นผู้ประกอบการ อาทิ ความกล้าเสี่ยง ความกระตือรือร้น รักการเรียนรู้ ทะเยอทะยาน รักความท้าทาย ความเป็นผู้นำ การควบคุมตนเอง เป็นต้น ดังนั้น อัตราการล้มเหลวจึงค่อนข้างสูง เนื่องจากขาดการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการมาก่อน การที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการใหม่ๆ เหล่านี้จึงจำเป็นต้องทำอย่างเป็นระบบแบบบูรณาการคล้ายๆ กับการส่งเสริม franchise โดยให้การโอบอุ้มจนเข้มแข็งและช่วยเหลือตัวเองได้ในระดับหนึ่ง

เมื่อพิจารณาแยกตามลักษณะวิสาหกิจจะพบว่ามีโครงสร้างของแรงงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

- โครงสร้างทางอายุ : บุคลากรในภาคการผลิตและภาคบริการค่อนข้างจะมีโครงสร้างทางอายุคล้ายกัน กล่าวคือ บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยที่เพิ่งจบการศึกษาและเริ่มต้นทำงาน (ช่วงอายุ 15-29 ปี) และเป็นวัยกลางคนมีประสบการณ์ทำงานอยู่บ้าง (ช่วงอายุ 30-44 ปี) แตกต่างจากภาคการค้าปลีกซึ่งมีบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยสูงกว่า โดยอยู่ในช่วงอายุ 30-44 ปี และ 40 ปีขึ้นไป (ดังตารางที่ 10.5)
- เพศ : บุคลากรในภาคการผลิตและการค้ามีสัดส่วนใกล้เคียงกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง ซึ่งแตกต่างจากภาคบริการที่มีเพศชายในสัดส่วนที่มากกว่าเพศหญิงมาก (ตารางที่ 10.5)
- สถานภาพการทำงาน : บุคลากรภาคการผลิตและภาคบริการมีลักษณะคล้ายกัน คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นลูกจ้าง ในขณะที่ภาคการค้าจะมีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ (ตารางที่ 10.6)
- ระดับการศึกษา : บุคลากรทั้งในภาคการผลิต การค้า และบริการไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างหรือผู้ประกอบการมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ (ไม่เกิน

ประถมศึกษา) เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งถือเป็นแรงงานระดับล่าง อย่างไรก็ตาม พบว่าในภาคบริการมีแรงงานระดับสูง (การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า) เป็นสัดส่วนที่สูงกว่าภาคการผลิต และการค้า (ตารางที่ 10.6)

- อัตราค่าจ้าง : อัตราค่าจ้างเฉลี่ยของผู้ที่เป็นลูกจ้างใน SMEs ทุกช่วงระดับการศึกษาถือว่าต่ำ จากข้อมูลสำรวจภาวะการทำงานของประชาชนโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ตารางที่ 10.7) อัตราค่าจ้างโดยเฉลี่ยของลูกจ้างใน SMEs ภาคการผลิตมีค่าต่ำสุดเมื่อเทียบกับภาคการค้าและบริการ อย่างไรก็ตาม อัตราค่าจ้างของ SMEs ได้ขยายตัวสูงขึ้นจากก่อนวิกฤติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคบริการซึ่งมีการขยายตัวของอัตราค่าจ้างสูงที่สุด

ตารางที่ 10.5 : โครงสร้างทางอายุและเพศของแรงงาน SMEs จำแนกตามลักษณะวิสาหกิจในปี 2544

หน่วย : ร้อยละ

	การผลิต	ค้าส่ง	ค้าปลีก	การบริการ	รวม
อายุ					
15-29 ปี	10.2	1.7	4.8	15.2	31.8
30-44 ปี	10.1	2.0	8.2	22.8	43.1
45 ปีขึ้นไป	5.3	1.0	6.9	11.9	25.1
รวม	25.6	4.6	19.8	49.9	100.0
เพศ					
ชาย	12.9	3.1	9.9	31.4	57.3
หญิง	12.7	1.5	9.9	18.5	42.7
รวม	25.6	4.6	19.8	49.9	100.0

ที่มา : รายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั้งประเทศ รอบ 4 ปี 2544, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 10.6 : สัดส่วนแรงงาน จำแนกตามระดับการศึกษาและสถานภาพการทำงานในธุรกิจ SMEs ภาคการผลิต การค้า และบริการ ปี 2544

หน่วย : ร้อยละ

ระดับการศึกษา	ลูกจ้าง	ผู้ประกอบการ	รวม
ภาคการผลิต			
ระดับล่าง	45.1	21.6	66.7
ระดับกลาง	23.1	5.8	28.9
ระดับสูง	3.6	0.8	4.4
รวม	71.8	28.2	100.0
ภาคการค้า			
ระดับล่าง	16.9	43.0	59.9
ระดับกลาง	14.2	18.8	33.1
ระดับสูง	3.0	4.0	7.0
รวม	34.1	65.8	100.0
ภาคบริการ			
ระดับล่าง	33.9	27.6	61.5
ระดับกลาง	18.0	12.1	30.1
ระดับสูง	6.1	2.2	8.4
รวม	58.0	41.9	100.0

ที่มา : รายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั้งประเทศ รอบ 4 ปี 2544, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 10.7 : อัตราค่าจ้างของลูกจ้างเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา และขนาดของแต่ละวิสาหกิจ

หน่วย : บาทต่อเดือน

	2539				2543			
	ล่าง	กลาง	สูง	รวม	ล่าง	กลาง	สูง	รวม
การผลิต								
1-49 คน	3,709	5,117	17,535	4,184	4,016	5,344	14,988	4,764
50-99 คน	5,014	6,094	15,649	5,937	4,647	5,646	11,894	5,617
100 คนขึ้นไป	4,075	6,051	17,681	5,462	4,744	6,076	20,650	6,589
การค้า								
1-49 คน	3,843	5,317	11,881	4,952	4,012	5,893	12,122	5,344
50 คนขึ้นไป	5,088	7,614	22,449	9,865	5,078	7,548	21,047	9,817
การบริการ								
1-49 คน	3,851	5,426	12,428	4,492	4,185	5,459	12,649	5,087
50-99 คน	4,461	6,477	13,919	6,347	6,028	8,215	13,047	8,341
100 คนขึ้นไป	5,145	8,298	19,101	8,711	5,157	7,527	20,131	10,135

หมายเหตุ : การสำรวจไม่ได้มีการแยกขนาดการจ้างงานในช่วง 100-200 คน

ที่มา : รายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรทั้งประเทศ รอบ 3 ปี 2543, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ดังนั้น การที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (บุคลากรและผู้ประกอบการ) ให้สามารถเกื้อหนุนการประกอบการ SMEs ให้รุ่งเรืองอย่างรวดเร็วได้นั้น ควรจะมีการจัดระบบการศึกษาและฝึกอบรมให้เหมาะสมตามพื้นฐานการศึกษาและสภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของผู้ที่ดำเนินธุรกิจ SMEs

10.2 การวิเคราะห์สภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการของ SMEs โดยกำหนดมาตรการในการสร้างผู้ประกอบการใหม่และพัฒนาผู้ประกอบการเดิมทั้งในด้านการบริหารจัดการทั่วไป จนกระทั่งถึงการฝึกอบรมเฉพาะด้าน ซึ่งเน้นการให้ความรู้โดยจัดฝึกอบรมผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรการจูงใจให้ผู้ประกอบการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม โดยมีหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการฝึกอบรมให้กับธุรกิจ SMEs โดยเฉพาะ คือ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อฝึกอบรมให้แก่ SMEs เป็นการเฉพาะ ดังจะกล่าวต่อไป

10.2.1 สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Institute for Small and Medium Enterprises Development : ISMED)

หน่วยงานที่มีบทบาทในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับธุรกิจ SMEs โดยเฉพาะ คือ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ ISMED จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2542 โดยความร่วมมือระหว่างกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานอิสระภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม

ในส่วนของเงินทุนในการดำเนินการของ ISMED ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจากรัฐบาล โดยในปีงบประมาณ 2542-2543 เป็นเงินอุดหนุนตามโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ จำนวน 864.62 ล้านบาท ส่วนในปี 2544 ได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวน 50 ล้านบาท มีสถาบันส่วนกลาง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (รังสิต) และสถาบันเครือข่ายตามภูมิภาคต่าง ๆ 10 สถาบัน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และโรงเรียนนายร้อย

พระจุลจอมเกล้า สถาบันเครือข่ายเหล่านี้ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ ฝึกอบรม รวมทั้งให้บริการสนับสนุนแก่ SMEs จัดการอบรมแก่ผู้ประกอบการไปแล้วทั้งสิ้น 26,217 รายในปี 2543 (คิดเป็นผู้ประกอบการรายเดิมร้อยละ 75 และรายใหม่อีกร้อยละ 25) และลดลงเป็น 6,878 ราย ในปี 2544 (ผู้ประกอบการรายเดิมร้อยละ 80 และรายใหม่ร้อยละ 20)

ส่วนประเภทโครงการฝึกอบรม เช่น ด้านการบัญชี การบริหาร การตลาด การลงทุน และฝึกอบรมเฉพาะด้านหรือเฉพาะอุตสาหกรรม เป็นต้น ดังตารางที่ 10.8 ซึ่งแสดงประเภทของโครงการฝึกอบรม 10 อันดับแรก จะพบว่าการฝึกอบรมในช่วงปี 2543-2544 เน้นทางด้านจัดการ การตลาด และความเป็นผู้ประกอบการ

นอกจากนี้มีการให้บริการปรึกษาแนะนำ⁴ ประกอบด้วย ปรึกษาปัญหาด้านการเงิน การตลาด การผลิต การบริหารจัดการ บัญชี บรรจุภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาด้านอื่นๆ ซึ่งให้คำปรึกษาแนะนำไปเป็นจำนวน 977 รายในปี 2544 และผู้รับบริการปรึกษาแนะนำส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายใหม่มีจำนวนถึง 889 ราย

อย่างไรก็ตาม ถ้าจะพิจารณาจากจำนวนสถานประกอบการและการกระจายตัวของ SMEs ที่มีอยู่มากมายหลายรูปแบบทั่วประเทศ การให้บริการฝึกอบรมของ ISMED ยังคงจะต้องขยายเพิ่มขึ้นอีกอย่างมาก

⁴ มีผู้ขอรับคำปรึกษาด้านการเงินมากที่สุดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือปัญหาด้านการตลาดร้อยละ 16

**ตารางที่ 10.8 : โครงการฝึกอบรมจำแนกตามประเภทที่จัดบริการโดย ISMED
ในปี 2543-2544**

ประเภทโครงการฝึกอบรม	2543		2544	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (%)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (%)
ด้านการจัดการ	3,886	14.8	1,225	17.8
ด้านการตลาด	1,814	6.9	1,081	15.7
ด้านความเป็นผู้ประกอบการ	3,022	11.5	927	13.5
ด้านการบัญชี	1,118	4.3	565	8.2
ด้านแผนธุรกิจและการวิเคราะห์โครงการ	2,067	7.9	540	7.9
ด้านการผลิต	883	3.4	434	6.3
ด้านการเงิน	461	1.8	386	5.6
ด้านภาษี	1,054	4.0	315	4.6
ด้านความรู้ที่จำเป็นและทั่วไป	815	3.1	274	4.0
ด้านสารสนเทศและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2,442	9.3	228	3.3
อื่นๆ	8,655	33.0	903	13.1
รวม	26,217	100.0	6,878	100.0

ที่มา : ฝ่ายอบรม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, กรกฎาคม 2545

10.2.2 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนา SMEs จัดฝึกอบรมแก่บุคลากรในธุรกิจ SMEs ไม่ว่าจะเป็นระดับพนักงาน ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ปัญหาให้กับผู้ประกอบการ SMEs

การฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นการฝึกอบรมด้านการผลิต ซึ่งมีทั้งที่เป็นลักษณะทั่วไปสามารถประยุกต์ใช้ได้ในทุกอุตสาหกรรม และที่เป็นความรู้เฉพาะทางในแต่ละอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน เครื่องประดับ พลาสติก เครื่องทำความเย็น สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม กระจกและแก้ว รองเท้า เป็นต้น

10.2.3 หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ

สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการฝึกอบรมสำหรับบุคคลทั่วไป ที่ไม่ได้เฉพาะเจาะจงไปที่ธุรกิจ SMEs ได้แก่

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กำลังแรงงานใหม่ที่ประสงค์จะเข้าสู่การทำงาน เตรียมความพร้อมด้านทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะฝีมือเฉพาะด้าน กลุ่มเป้าหมายการฝึกอบรมจะเป็นแรงงานระดับกลางและระดับล่าง (ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวส.) ซึ่งถือว่าเป็นแรงงานส่วนใหญ่ในธุรกิจ SMEs ดำเนินการฝึกอบรมผ่านสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค (สพร.) 12 แห่ง และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (ศพจ.) อีก 62 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังได้จัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน (Skill Development Fund) ให้แรงงานใหม่ แรงงานที่ถูกเลิกจ้างและแรงงานที่อยู่ในระบบการจ้างงาน ซึ่งมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท สามารถกู้ยืมเงินจากกองทุนฯ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ (ร้อยละ 1) เพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพทักษะและฝีมือของตนเองให้สูงขึ้น
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ : เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนหนึ่งของภารกิจเป็นการพัฒนาบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การฝึกอบรมบุคลากรดำเนินการผ่าน 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) เน้นในเรื่องเกี่ยวกับอาหาร สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีชีวภาพ เป็นต้น ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) เน้นไปที่อุตสาหกรรมโลหะ พลาสติก และยานยนต์ และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) เน้นฝึกอบรมทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารจัดการ โดยมีศูนย์ฝึกอบรมกระจายไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ 514 ศูนย์

- **กรมวิทยาศาสตร์บริการ :** กรมวิทยาศาสตร์มีบริการด้านฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีโดยเฉพาะ ทั้งทางด้านวิชาการและเทคนิคปฏิบัติ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อปรับปรุงกรรมวิธีการผลิต คุณภาพผลิตภัณฑ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
- **สถาบันอิสระสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม :** สถาบันอิสระในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยสถาบันเฉพาะทาง ได้แก่ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ สถาบันอาหาร สถาบันยานยนต์ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ หลักสูตรการฝึกอบรมของสถาบันเฉพาะทางที่กล่าวถึงข้างต้น พบว่าส่วนใหญ่เน้นไปที่การฝึกอบรมความรู้ทั่วไปและเทคโนโลยีเฉพาะด้าน ในขณะที่หลักสูตรที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไม่แพ้กัน ซึ่งได้แก่ การออกแบบ การตลาด และการซ่อมบำรุงรักษา ยังมีอยู่น้อยและไม่เพียงพอที่จะยกระดับคุณภาพบุคลากรเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนได้ นอกจากนี้ ยังมีสถาบันไทย-เยอรมัน ซึ่งเน้นการฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านการผลิต ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี
- **สถาบันฝึกอบรมการค้าระหว่างประเทศ :** เป็นสถาบันฝึกอบรมภายใต้กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ให้บริการสัมมนา ฝึกอบรมแก่บุคคลทั่วไปเกี่ยวกับความรู้ด้านการค้าระหว่างประเทศ การเจาะตลาด การขยายตลาด การจัดการต้นทุน และการออกแบบสินค้าส่งออก เป็นต้น

⁵ กลุ่มอุตสาหกรรมที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์พลาสติก ยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้และเครื่องเรือน สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ยาและเคมีภัณฑ์ อาหาร ไฟฟ้า เหล็กกล้าและอิเล็กทรอนิกส์ เซรามิกส์และแก้ว กระดาษ รองเท้าและเครื่องหนัง ยางพาราและผลิตภัณฑ์ยาง อัญมณีและเครื่องประดับ

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่ไม่ได้ให้บริการด้านการฝึกอบรมโดยตรง แต่ในปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญด้านนี้มากขึ้น และจัดฝึกอบรมตามความถนัดและภารกิจของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น กรมการค้าภายใน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากหน่วยงานภาครัฐแล้ว ยังมีหน่วยงานภาคเอกชนที่มีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น สถาบันคีนัน (Kenan Institute Asia : KIASIA) ได้จัดตั้งศูนย์แนะนำธุรกิจเพื่อกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ให้บริการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมและการให้คำปรึกษาโดยมีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ประกอบการในอัตราที่ต่ำมาก เนื่องจากทางศูนย์ฯ ได้รับการสนับสนุนทางด้านเงินทุนจากองค์กรต่างประเทศ

ผลการฝึกอบรมที่ผ่านมาสามารถช่วยยกระดับพื้นฐานความรู้ให้กับบุคลากรในส่วนกลางได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม SMEs ในส่วนภูมิภาคยังไม่ได้รับการอย่างทั่วถึง อีกทั้งการจัดหลักสูตรฝึกอบรมของหน่วยงานต่างๆ ยังไม่มีการประสานงานกันเท่าที่ควร ส่งผลให้บุคลากรได้รับความรู้แบบแยกส่วน ซึ่งไม่เหมาะสมสำหรับ

ผู้ประกอบการที่มีพื้นฐานความรู้น้อยและขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจส่วนตัว

10.3 แนวทางในการแก้ปัญหาด้านบุคลากรและผู้ประกอบการ

ในการแก้ปัญหาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ SMEs อาจจำแนกออกเป็น 2 ส่วน โดยในส่วนแรกเป็นการพัฒนาระบบการศึกษา ที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นแนวทางในระยะยาว ในการปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยให้ความสำคัญกับความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภาษาที่จำเป็นถึงการใช้งานได้จริงทั้งในการฟัง พูด อ่าน เขียน รวมถึงในด้านจรรยาบรรณ เพื่อให้บุคลากรที่จบออกมามีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ขยัน ซื่อสัตย์ อดทน ตรงต่อเวลา เป็นต้น

ส่วนที่สอง เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในระบบการทำงาน ในที่นี้จะหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ใน SMEs และที่อยู่นอกระบบการศึกษาแล้ว โดยแนวทางที่ใช้จะแตกต่างกันไปตามภารกิจของบุคคลในการทำงานหรือในธุรกิจ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ลูกจ้าง

การพัฒนาในกลุ่มนี้จะเป็นการให้ความสำคัญการฝึกอบรม (Training) และการยกระดับ (Upgrading) เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพและทันสมัยอยู่เสมอ โดยสถาบันฝึกอบรมต่างๆ ในกรณีการฝึกอบรมและยกระดับทักษะทั่วไป และสถาบันเฉพาะทาง ในกรณีหลักสูตรความรู้เฉพาะในระดับที่สูงขึ้นไป รวมถึงสถาบันการศึกษาตามภูมิภาคที่ให้การสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อนำไปปรับใช้ได้กับท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งส่วนนี้มีการดำเนินการอยู่บ้างแล้วของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในภาครัฐและหน่วยงานอื่นซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมบางส่วนจาก

องค์กรต่างประเทศ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก

(2) ผู้ประกอบการ

สำหรับในกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs การฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาระดับการบริหารจัดการไปด้วย แต่กระนั้นบุคลากรในกลุ่มนี้ยังมีความแตกต่างกันในระดับของการศึกษา ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการให้ความรู้หรือฝึกอบรมจึงควรแตกออกเป็น 2 ส่วน คือ การฝึกอบรมในลักษณะเบ็ดเสร็จ และการฝึกอบรมเฉพาะส่วน

การฝึกอบรมแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการให้ความรู้ในการทำธุรกิจหนึ่งๆ ที่ครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์จริงได้ทันที หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ประกอบการ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งธุรกิจ การดำเนินการในส่วนของการบริหารงาน การบัญชี การตลาดและการขาย ซึ่งหน่วยงานที่จะดำเนินการดังกล่าวควรเป็นหน่วยงานเฉพาะที่ได้ทำการจัดตั้งขึ้นมาเพื่อการฝึกอบรมให้กับ SMEs โดยตรง รวมถึงการเชื่อมโยงไปถึงแหล่งเงินทุนด้วย อาทิ หลักสูตรการ

เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจเบเกอรี่ เป็นต้น โดยผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมอาจจะเป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่แต่มีปัญหาในการดำเนินงาน เนื่องจากมีการศึกษาในระดับล่าง หรือผู้ที่ต้องการจะเข้ามาสู่การเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ SMEs แต่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของตัวเอง

การฝึกอบรมเฉพาะส่วน จะเป็นการให้ความรู้เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการสำหรับผู้ประกอบการในปัจจุบัน หรือผู้ที่ จะเข้ามาสู่ธุรกิจในอนาคตที่พอจะมีความรู้อยู่บ้าง หรือมีการศึกษาในระดับกลางขึ้นไป ดังนั้นในส่วนนี้จึงเป็นการยกระดับความรู้ในบางส่วนที่ขาดไปในเฉพาะด้าน เช่น หลักสูตรการจัดการด้านระบบบัญชีสำหรับธุรกิจ SMEs เป็นต้น

นอกจากนี้ ในระบบเศรษฐกิจสังคมฐานความรู้ในปัจจุบัน ภาครัฐให้ความสำคัญกับหลักสูตรฝึกอบรมทางด้าน IT และ ICT เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและลดต้นทุน

ทั้งนี้ทั้งนั้น ในการกำหนดหลักสูตรสำหรับสถาบันที่จะทำการให้ฝึกอบรม จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงลักษณะของบุคลากรใน SMEs นั่นคือ

- ภาคการผลิต สถานประกอบการภาคการผลิตควรมีผู้ที่มีความรอบรู้ในทุกๆ ด้าน เนื่องจากการประกอบการผลิตนั้นจะครอบคลุมถึงการผลิต เทคโนโลยีการตลาด (ในและต่างประเทศ) ซึ่งรัฐสามารถจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องด้านต่างๆ เหล่านี้โดยสถาบันที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันทั้งสถาบันฝึกอบรมทั่วไปและสถาบันเฉพาะทางสำหรับบางอุตสาหกรรม

- ภาคการค้า ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก และเป็นในลักษณะดำเนินการเอง (ธุรกิจส่วนบุคคล ไม่ได้จ้างลูกจ้าง) ดังนั้นในการฝึกอบรมจึงควรให้ความรู้แบบ ‘เก่าแก่’ รุ่นใหม่ รู้ทุกด้าน โดยเน้นในด้านการตลาดทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ในปัจจุบันหน่วยงานรัฐหลายหน่วยงานได้มีการฝึกอบรมอยู่แล้ว เช่น กรมการค้าภายใน กรมส่งเสริมการส่งออก เป็นต้น

- ภาคบริการ ค่อนข้างจะมีความหลากหลายอยู่มาก หลักสูตรการฝึกอบรมจึงควรพิจารณาถึงศักยภาพของธุรกิจบริการประกอบด้วย กล่าวคือ ธุรกิจบริการที่มี

ศักยภาพในระดับตลาดในประเทศหรือตลาดต่างประเทศ เช่น ในกรณีการท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นขนาดย่อม อาจต้องเน้นในส่วน
ของความเป็นนานาชาติมากขึ้น นอกจากนี้ อาจส่งเสริมให้ภาคเอกชนที่มีความ
ชำนาญจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านบริการมากขึ้น เช่น ในปัจจุบันบางโรงแรมก็มี
สอนเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม การทำอาหาร หรือบางสถานประกอบการก็
จัดการสอนวางแผนโบราณ เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนมีศักยภาพในการฝึกอบรม
มากกว่าภาครัฐ