



การศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยว  
ในจังหวัดตรัง

Study on multicultural human resource management in tourism business  
in Trang Province

นุชนาต ทับครุฑ<sup>1\*</sup>, ศุภพิชญ์ บุญเกื้อ<sup>2</sup> และณพิชญา เฉิดโฉม<sup>3</sup>

Nutchanat Tupkrut<sup>1\*</sup>, Supitchaya Boonkuer<sup>2</sup> and Napitchya Cherdchom<sup>3</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์, สาขาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

<sup>1</sup> Lecturer, Department of Business Administration, College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

<sup>2</sup> อาจารย์, สาขาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Business Administration, College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

<sup>3</sup> อาจารย์ ดร., สาขาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

<sup>3</sup> Dr., Department of Business Administration, College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

\* Corresponding author, E-mail: nutchanat\_t@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง 2) เปรียบเทียบสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำนวน 48 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ Independent Sample T-Test, Analysis of Variance (ANOVA) และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรังที่แตกต่างกันมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม พบว่า ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม, ธุรกิจการท่องเที่ยว, จังหวัดตรัง



## Abstract

This research aimed at 1) studying on situation of multi-cultural human resource management in tourism business in Trang Province; 2) comparing the situation of multi-cultural human resource management based on personal factors of tourism business operators in Trang Province. The sample group comprised business operators from 48 tourism organization in Trang Province. The research tool used in this study was questionnaire. The data were analyzed by statistical analysis software. The statistical methods used were percentage, mean and standard deviation. For hypothesis testing, the researcher used Independent Sample T-Test and Analysis of Variance (ANOVA), and determined the statistical significance level at .05.

The findings revealed that 1) the business operators applied multi-cultural human resource management in tourism business at the high level; 2) based on comparison of different personal factors of business operators in Trang Province, it was found that the business operators having different work experience and education differently attached importance to multi-cultural human resource management at the .05 significance level.

**Keywords:** Multicultural Human Resource Management, Tourism Business, Trang Province

## บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังต้องเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนทั้งภายในและภายนอกประเทศ ส่งผลให้ต้องเผชิญกับความเสี่ยงหลายมิติ ประกอบด้วย การใช้นวัตกรรม คุณภาพของคน การปรับปรุงด้านนโยบายและกฎระเบียบต่างๆ การบริหารจัดการที่ดีเป็นปัจจัยในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชาติ และการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน การบริหารเศรษฐกิจมหภาคให้มีเสถียรภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภาคการเงินและดูแลวินัยทางการเงินการคลัง ควบคู่กับการดำเนินยุทธศาสตร์สร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจบริการที่เป็นฐานรายได้เดิมและขยายสาขาการผลิตและบริการใหม่ๆ สำหรับอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) เช่นเดียวกับกับองค์กรต่างๆ ซึ่งต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของช่วงเวลา และเปลี่ยนแปลงเนื่องจากอิทธิพลของสิ่งเร้าในเหตุปัจจัยนั้นๆ (Morgan & Olsen, 2014)

นอกจากนี้ยังส่งผลต่อสภาพการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ และสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ โดยธุรกิจประเภทต่างๆ ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมไปถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้การดำเนินธุรกิจยังต้องอาศัยทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ของผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นผู้บริหารมืออาชีพ จะต้องมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นการดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง อาหาร ที่พักแรม และจัดการนำเที่ยว ซึ่งเป็นกิจการประเภทหวังผลกำไรที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมาก และการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผน การจัดองค์การ และการตลาด ครอบคลุม ธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารธุรกิจด้านการท่องเที่ยวได้ จัดสภาพแวดล้อมภายในองค์การเพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เกิดการเรียนรู้ที่จะยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ไม่มีอคติต่อกัน ไม่เกิดการแบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มาจากต่างเชื้อชาติหรือกลุ่มชาติพันธุ์ ภาษา ศาสนา ขนบประเพณี และวิถีชีวิต หรืออาจสรุปได้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมเป็นการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการเตรียมพนักงานให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้เข้ามา ท่องเที่ยวและพักอาศัยอยู่ในโรงแรมหรือโฮมสเตย์ด้วยความเข้าใจ ร่วมมือร่วมใจ และมองเห็นประโยชน์ที่ แท้จริงของการพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนี้การเรียนรู้วัฒนธรรมของบุคคลอื่น ทั้งในเรื่องความเชื่อ ค่านิยม พฤติกรรม ขนบธรรมเนียม และประเพณี คือจุดเริ่มต้นสำคัญที่ก่อให้เกิดสันติภาพ และความสามัคคี ประองตองกันในกลุ่มมนุษย์

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในประเด็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม ของธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและระดับความรู้ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การพัฒนา เพิ่มศักยภาพในการจัดการความหลากหลายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจใ้องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง
2. เปรียบเทียบสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรังที่แตกต่างกัน มีความสำคัญกับ สภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม แตกต่างกัน

### แนวคิด และทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม

พหุวัฒนธรรมเป็นแนวคิดที่มาจากตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่มีความหลากหลาย ของประชากรสูง ตัวอย่างเช่นสหรัฐอเมริกามีการให้ความหมายที่แตกต่างหลากหลาย ความหมายที่ชัดเจน ของพหุวัฒนธรรมนั้น ครูสภา (The Teachers' Council of Thailand) ได้อธิบายไว้ว่า พหุวัฒนธรรม คือ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสังคม การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา และประวัติศาสตร์โดยใช้โครงสร้างของ กลุ่มชน (Ethnicity) เชื้อชาติ (Race) สถานะของครอบครัว (Socioeconomic Status) เพศ (Gender) ความสามารถพิเศษ (Exceptionalities) ภาษา (Language) บทบาททางเพศ (Sexual Orientation) และ พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Area) (วุทธิศักดิ์ โภชนกุล, 2551)

องค์การพหุวัฒนธรรม คือ สถานที่ที่ซึ่งสมาชิกในองค์กรมาจากพื้นฐาน ภูมิหลัง วัฒนธรรม ชาติพันธุ์ และประสบการณ์ที่หลากหลาย สามารถแสดงออกได้อย่างอิสระ เพื่อบรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเอง และผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ (Loden & Rosener, 1991)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) จากการศึกษาเอกสาร ตำรา ได้มีนักวิชาการได้นิยามความหมายไว้มากมาย ยกตัวอย่างดังนี้

พยอม วงศ์สารศรี (2549) ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณภาพเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงาน เช่น เกษียณอายุหรือเหตุผลอื่นใดในการทำงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ราณี อิศัยกุล (2555) ได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการในการดึงดูด ชักชวน คัดเลือก จูงใจ พัฒนา และบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติพึงประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ชูชัย สมितिโกร (2556) ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า คือ กระบวนการเกี่ยวกับการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การจูงใจ การรักษา และการยุติการจ้างบุคลากรขององค์กร จุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ภายใต้จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากนิยามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมในองค์กรจากภารกิจสำคัญที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานต่างๆ ในส่วนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1) การสรรหา (Recruitment) หมายถึง การแสวงหา ดึงดูด และจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ว่างเข้ามาสู่หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งการสรรหานั้นสามารถทำได้จากภายในและภายนอกองค์กร

2) การคัดเลือก (Selection) หมายถึง การคัดเลือกบุคคลตามจากผู้สมัครที่ได้จากการสรรหา เพื่อให้ได้บุคคลที่ดีที่สุด และมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตำแหน่งนั้นๆ การคัดเลือกอาจกระทำได้โดยการสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ หรือทดสอบทักษะการปฏิบัติงาน

3) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and development) หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญ ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทักษะทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งที่จะเพิ่มพูนความรู้ และทัศนคติของบุคคล เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การจัดการความปลอดภัย (Managing Safety) หมายถึง การดูแลและการป้องกันบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยที่สัมพันธ์กับการทำงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

5) การจัดการแรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างหรือองค์กรกับลูกจ้างหรือพนักงาน โดยปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและทำงานในองค์กร

6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) หมายถึง การประเมินความรู้



ความสามารถของบุคลากรแต่ละรายว่าสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับตามที่องค์การกำหนด และมีโอกาสที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้อย่างไร

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมภายใต้บริบทที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของศาสนา สังคม และวัฒนธรรม ในองค์การเดียวกันนั้น เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์บริการให้กับลูกค้าโดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่ที่มีทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีการดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ตามที่กำหนดและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรสำหรับการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 54 คน (สมาคมการท่องเที่ยวและโรงแรมจังหวัดตรัง, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยใช้การประมาณค่าสัดส่วนของประชากรตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 48 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยแบ่งเนื้อหาคำถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยคำถามเป็นลักษณะเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ค่าระดับคะแนน	5	4	3	2	1
ความหมายระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด



การแปลผลของข้อมูลในของแบบสอบถามใช้เกณฑ์การหาอันตรภาคชั้น (วิจิต อ้วน, 2553) สามารถแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	ความหมาย/แปลผล
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

### 3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไปใช้ในแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงและแก้ไขให้ถูกต้อง

การหาค่าความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .95 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.41 - 0.76 สอดคล้องกับธานินทร์ ศิลป์จารุ (2557) ที่กำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ควรต่ำกว่า 0.80 และข้อคำถามแต่ละข้อต้องมีค่าอำนาจจำแนกไม่ควรต่ำกว่า 0.30 แสดงว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรังที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	8	16.67
2) หญิง	40	83.33
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
1) 20-29 ปี	24	50.00
2) 30-39 ปี	14	29.16
3) 40-49 ปี	5	10.42
4) 50-60 ปี	5	10.42
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	66.77
2) ปริญญาตรี	16	33.33
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1) น้อยกว่า 5 ปี	27	56.25
2) 5-10 ปี	10	20.83
3) 11-15 ปี	5	10.42
4) 16-20 ปี	2	4.17
5) มากกว่า 20 ปี	4	8.33
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16 อายุ 40-49 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 และอายุ 50-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 66.77 และระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

2. การวิเคราะห์สภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับค่าเฉลี่ยการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม ในภาพรวม

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการสรรหา	3.60	.626	มาก
2. ด้านการคัดเลือก	3.54	.779	มาก
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	3.56	.757	มาก
4. ด้านการจัดการความปลอดภัย	3.44	.770	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการแรงงานสัมพันธ์	3.75	.698	มาก
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.59	.692	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>.584</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดการแรงงานสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมาคือ ด้านการสรรหา ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ( $\bar{X} = 3.56$ ) และด้านการคัดเลือก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ส่วนด้านการจัดการความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามเพศ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เชิงพหุวัฒนธรรม	ชาย		หญิง		t	Sig.
	(n = 8 คน)		(n = 40 คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ภาพรวม	3.80	.564	3.54	.585	1.171	.247

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) โดยรวมแล้วค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน





สมมติฐานที่ 2 ช่วงอายุแตกต่างกัน มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม จำแนกตามอายุ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เชิงพหุวัฒนธรรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.075	3	.692	2.180	.104
	ภายในกลุ่ม	13.966	44	.317		
	รวม	16.042	47			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำแนกตามช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance: ANOVA) พบว่า โดยภาพรวมให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมแต่ละช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามการศึกษา

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เชิงพหุวัฒนธรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 32 คน)		ปริญญาตรี (n = 16 คน)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ภาพรวม	3.42	.475	3.90		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test) โดยรวมแล้วให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เชิงพหุวัฒนธรรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.048	4	.762	2.522	.055*
	ภายในกลุ่ม	12.994	43	.302		
	รวม	16.042	47			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance: ANOVA) ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมระหว่างประสบการณ์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี กับ 11-15 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยที่ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า และกลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยที่ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 อายุ 20-29 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 66.77 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25

สภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดการแรงงานสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา และการคัดเลือก ส่วนการจัดการความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย พบว่า เพศแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย พบว่า ช่วงอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรังทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าบุคลากรของ



องค์การคือ ทรัพยากรอันมีค่าที่จะต้องรักษาสันับสนุนส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นผู้ที่ช่วยผลักดันองค์การไปสู่เป้าหมาย เพราะองค์การจะประสบความสำเร็จและส่งผลให้องค์การโดยรวมสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชูชัย สมितिโกร, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะชัย ณะวังน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร พบว่า ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานสภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมแตกต่างกัน เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงพหุวัฒนธรรมนั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและพร้อมรับมือกับปัญหาในทุกรูปแบบ หรือให้ความช่วยเหลือพนักงานหลายคนในเวลาเดียวกัน โดยมีเป้าหมายคือการอยู่ร่วมกันได้ดีที่สุด รวมถึงแสดงออกถึงการใส่ใจดูแลทุกคนอย่างเต็มที่ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานง่ายมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ และความสามารถที่หลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัย วราทิพย์ ละออง (2551) ที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) พบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นงานวิจัยพื้นฐานเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ในธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยในการสนับสนุนทุนเพื่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ รวมถึงผู้ร่วมวิจัยที่อุทิศกำลังกายและกำลังใจในการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- ชูชัย สมितिโกร. (2556). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 15). นนทบุรี: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- ราณี อสีชัยกุล. (2555). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักษณะชัย ณะวงษ์น้อย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครื่องบิน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วราทิพย์ ละออง. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการมีส่วนร่วมในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชิต อุ่ออัน. (2553). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วุทธิศักดิ์ โภชนกุล. (2551). *พหุวัฒนธรรม*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/373642>
- สมาคมการท่องเที่ยวและโรงแรมจังหวัดตรัง. (2560). *จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง*. สืบค้นจาก <http://www.ttaha.org>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2559). *พระราชกิจจานุเบกษา ประกาศเรื่อง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. ฉบับลงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2559.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Loden, M., & Rosener, J.B. (1991). *Workforce America! Managing Employee Diversity as a Vital Resource*. Illinois: Business One Irwin.
- Morgan, J., & Olsen, W. (2014). *Forced and Unfree Labour: An analysis*. *International Critical Thought*, 4(1), 21-37.