

รหัสโครงการ : RDG5550032  
ชื่อโครงการ : การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยภายใต้เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
ชื่อนักวิจัย : สมศรี ศิริไหวประพันธ์, วุฒิชชาติ สุทนทรสมัย, นฤดี พรหมสุวรรณ, ธิติพันธ์ ตั้งชัยภิญโญกุล, สุปรียา กฤษณานุกูล  
Email Address : Siriwaiprapan@yahoo.co.th  
ระยะเวลาโครงการ : พฤษภาคม 2555 ถึง ตุลาคม 2556

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยภายใต้เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีจุดมุ่งหมายในการวิจัย 3 ประการ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์ความพร้อมศักยภาพและความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ของกลุ่ม สปาและการนวดแผนไทยในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา PTCC (2) เพื่อศึกษารูปแบบและกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา PTCC และ (3) เพื่อพัฒนานโยบายและแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ของกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยในเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา PTCC

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยว 8 กลุ่มภายในพื้นที่เมืองพัทยา ได้แก่ (1)โรงแรม (2)ตัวแทนนำเที่ยว (3)ร้านของที่ระลึก (4)ร้านอาหาร (5)ร้านสปาและนวดแผนไทย (6)แหล่งท่องเที่ยว (7)หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (8)สมาคม/ชมรมวิชาชีพ สมาคมหอการค้า รวมทั้งสิ้น 108 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของเครือข่ายที่พึงประสงค์และความพร้อมในการเตรียมตัวสำหรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในอีก 2 ปี ข้างหน้า สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ(เพื่อระดมความคิด) และการศึกษาดูงาน ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ประกอบด้วย ผู้ประกอบการและบุคลากรในวิสาหกิจการท่องเที่ยวขนาดย่อมในเมืองพัทยา ผู้แทนหรือสมาชิกชมรม / สมาคมวิชาชีพสปาและการนวดแผนไทย ผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในเมืองพัทยาที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สถาบันการศึกษา ผู้แทนเมืองพัทยา

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาทุนมนุษย์ที่ควรเร่งแก้ไขสำหรับวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยา มี 6 ประการ ได้แก่ (1)ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ (2)ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะฝีมืออาชีพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (3)ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะการให้บริการ (4)ความจำเป็นในการพัฒนาการสื่อสารภาษาต่างประเทศ (5)ความจำเป็นในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบการและบุคลากร (6)ความจำเป็นในการส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีงามของอาชีพผู้ให้บริการหรือบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการสปาและการนวดแผนไทย ปัญหาทั้ง 6 ประการนี้เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงประกอบด้วยมาตรการ 5 ชั้น คือ ชั้นแรก การพัฒนาระบบการวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Capital Development Planning) เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อม เฉพาะกลุ่มสปาและการนวดแผนไทยเท่านั้น กลไกการวางแผนการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เสนอนี้เป็นกลไกการวางแผนระดับกลุ่มธุรกิจ (Industrial Level) โดยมีผู้ดำเนินการหลัก หรือคณะทำงานร่วม (Task Force) ที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาและนวดแผนไทย อาทิ ผู้แทนคณะบริหารเมืองพัทยา สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และสมาคม/ชมรมผู้ประกอบการสปาและการนวดแผนไทย และสมาคมมัคคุเทศก์ เป็นต้น กลไกนี้ประกอบด้วยระบบงานที่สำคัญ 5 ส่วนด้วยกัน คือ (1)งานวางแผนยุทธศาสตร์ธุรกิจ สปาและนวดแผนไทย (2)งานวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ (3)งานวางแผนการพัฒนาทุนมนุษย์ (4)งานออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ (5)งานติดตามและประเมินผล ทั้งนี้ระบบงานอื่นที่จำเป็นเพื่อรองรับการดำเนินงานของคณะทำงาน คือ งานสารสนเทศและงานวิจัย

จุดประสงค์สำคัญในการดำเนินงานของคณะทำงานนี้ ประการแรก คือ กำหนดแผนและกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยา จุดประสงค์ประการที่สอง คือ แก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ในธุรกิจสปาและการนวดแผนไทย เช่น ภาพลักษณ์ธุรกิจ ความมั่นคงทางรายได้และอาชีพของบุคลากร จุดประสงค์ประการที่สาม คือ สร้างเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนภายในและภายนอกพื้นที่เมืองพัทยา บทบาทและหน้าที่ของคณะทำงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ข้างต้น หน้าที่ประการแรก คือ การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการแก้ปัญหาธุรกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาโดยรวมและเพื่อสร้างศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง หน้าที่ประการที่สอง การกำหนดทิศทางการพัฒนาธุรกิจธุรกิจสปาและนวดแผนไทยของเมืองพัทยาโดยรวม เพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ หน้าที่ประการที่สาม

การกำหนดแผนงานที่ชัดเจนและสามารถนำไปสู่เป้าหมายในอนาคต หน้าที่ประการสุดท้ายคือ การยึดมั่นในการดำเนินงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความไว้วางใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

มาตรการขั้นที่ สอง การบูรณาการกลไกการพัฒนาทุนมนุษย์ที่หลากหลายของทรัพยากรในพื้นที่ เมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียง มาตรการขั้นที่สาม การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างสมดุล มาตรการ ขั้นที่สี่ การส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดึงดูดของธุรกิจ มาตรการขั้นที่ห้า การส่งเสริมความร่วมมือ ระหว่างภาคีการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อร่วมพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยใน พื้นที่ที่ได้รับการยอมรับเทียบเท่าสากล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรศึกษาวิจัย (1)เพื่อหาแนวทางการเจาะตลาดใหม่ สำหรับกรณี low-season tourism ให้เกิดผล ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวระหว่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ โดยเฉพาะในเรื่องความต้องการในบริการสปาและการนวด แผนไทย (2)เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการ บริหารจัดการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม กลุ่มสปาและนวดแผนไทย ให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงต่างๆ ควรศึกษาปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลการการอยู่รอดของวิสาหกิจบริการขนาดย่อม (3)เพื่อหากลไกการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ควรศึกษาการนำ ระบบพี่เลี้ยงหรือการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ มาปรับใช้ในการพัฒนาผู้ประกอบการกลุ่มสปาและ การนวดแผนไทย (4)เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในยุค Digital Economy ให้กับวิสาหกิจ ขนาดย่อม ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Communication Technology) ที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากร เพื่อให้ ผู้ประกอบการสามารถใช้ประโยชน์จาก E-Commerce, E-Business, Social Network ซึ่งเป็น เครื่องมือที่สำคัญต่อการตลาดและการบริหารจัดการของผู้ประกอบการขนาดย่อมได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งการพัฒนาสื่อการสอนทางไกลหรือสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่จูงใจและเหมาะสมสำหรับ บุคลากรในธุรกิจสปาและการนวดแผนไทย (5)เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของหน่วยภาครัฐและ ภาคเอกชนในการส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจสปาและการนวดแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยา ควร ศึกษาวิจัยและจัดทำฐานข้อมูลเชิงเศรษฐกิจ สังคม กฎหมายและการเมือง ที่อาจจะส่งผลต่อการ เจริญเติบโตของธุรกิจสปาและการนวดแผนไทย ทั้งในภาพรวมและในพื้นที่เมืองพัทยา

Project Code : RDG5550032  
Project Title : Human Capital Development for Small Enterprises in Tourism Industry in Pattaya, Chonburi Province: Spa and Thai Massage Cluster under Pattaya Tourism Cluster Center (PTCC)  
Researchers : Somsri Siriwaiprapan, Vuttichat Soonthonsmai, Naruedee Promsuwan, Thitipan Thangchaipinyokul, Supeeraya Kritsananukool  
Email Address : Siriwaiprapan@yahoo.co.th  
Project Duration : May 2012 ถึง October 2013

#### ABSTRACT

The upcoming advent of ASEAN Economic Community (AEC) has brought up several concerns over Thai Tourism Sector's competitiveness in all sorts of media. In this respect, this research is intended to study the human capital development of the small businesses in tourism industry in Pattaya, Chonburi Province, Thailand with a focus on the Spa and Thai Massage Cluster under Pattaya Tourism Cluster Center (PTCC). The objectives of the research have altogether three (3) folds. The first is to assess the readiness and the needs for human capital development of the small Spa & Thai Massage businesses in the designated area. The second is to explore the strategies and mechanisms for human capital development that best correspond to their current needs and requirements. The third is thereafter to suggest the formation of strategic policies and plans for human capital development for the small Spa & Thai Massage businesses in the Pattaya area.

The study uses mainly qualitative approach to investigate the research questions and the work has been based on a variety of sources of secondary data such as industry reports and observations, market analyses and forecasts, industry expert interviews, conference papers and empirical studies. The primary data has been gathered by surveys, in-depth interviews, focus group interviews, brainstorming group discussions, and study-trip observations. The research participants include all actors in tourism business in the Pattaya area, namely, hotels, travel agencies, souvenir retails, food and beverage vendors, Spa and Thai massage operators, tourist attractions operators, local public and private agencies, and industry and professional associations. Nonetheless, particular attention is centered on the human capital development of the small Spa and Thai massage operators in the area.

The research findings show that the small Spa and Thai massage business in the Pattaya area are currently faced with six (6) critical human capital problems, all of which are closely intertwined. Among of them are, firstly, the looming shortage of qualified human resources; secondly, the need for professional development to comply with the state mandatory standards both service business regulations and health & sanitary regulations, under the Ministerial Announcement dated 21 April 2004 issued by the Ministry of Public Health (MOPH); thirdly, the improvement of customer relations skills; fourthly, the improvement of foreign language competence for better communication with customers; fifthly, the upholding of business code of ethics and professional conducts; and lastly, the improvement of positive image for the overall Spa and Thai Massage businesses in the Pattaya area.

The study proposes five measures to systematically address these problems. The initiative set forth with a Strategic Human Capital Development Planning Project as to set the stage for and to coordinate all the levels of human capital development in the Pattaya area, from industry level down to business and individual level. A diverse and dedicated task force has to be formed to undertaken the mission, with the support from the local authority and the tourism operators whose business tends to converge with Spa and Thai Massage business operation. The SHCD task force works to get in place five mechanism needed for the entire operation. These include (Spa & Thai Massage) Business Strategic Planning Unit, Workforce Analysis Unit, Human Capital Planning Unit, HCD Strategy Development Unit and Evaluation and Monitoring Unit. Two supporting units are also required to provide business intelligence data, that is, Management Information System Unit and Research Unit.

The work of Strategic Human Capital Development Planning Initiative will be fundamentally geared towards the problems that currently facing the small Spa & Thai Massage operators. However, it also serves as a driving force for an industry-wide collaboration in resolving their problems. It is widely acknowledged that the human capital problems in the area are far beyond the capacity of one single professional group or a local authority to effectively cope with. The initiative, hopefully, strengthens the unity of a loosely-coupled network amongst the small tourism business operators in order to pursue a truly community-based development. The guiding principles of the task force are, as follows, setting clear strategic vision and goals, focusing on business development of the Spa & Thai Massage sector, taking on well-designed and well-organized action plans and most importantly, building on trust and partnerships.

The second measure is set to plan an integration of all learning resources and facilities both located in the inner-city and around the connected areas to take the full benefit of the integration. The third measure is to ensure a balance approach towards human capital development, with consideration of all stakeholders (i.e. entrepreneurship development, workforce development, and business network development). The fourth measure is the promotion of a positive public image for the overall Spa & Thai Massage business in the area. The fifth measure is to foster the collaboration among the Pattaya tourism clusters to enhance the professionalism and standards of the Spa & Thai Massage business to a high level international recognition.

For the advancement of the overall Spa & Thai Massage industry, future studies may take the following issues into consideration : (1) strategies and plans to tap into new market frontiers to deal with low-season tourism, for example, through a comparison study of Thai and foreign tourists' behaviors and expectations in Spa and Thai Massage services; (2) strategies on entrepreneurship development as to sustainable business development; (3) an application of a business mentoring system to enhance the competitiveness of small business operators; (4) development of more media applications that help small businesses get in sync with the changing business environments and help them learn better and able to better make use of trendy (cyber) marketing tools like E-Commerce, E-Business, and Social Network; (5) development of information and statistics database on local economic, social, and political aspects to inform and support the strategic planning and decisions of local authorities and tourism business communities with respect to the Spa & Thai Massage sector's advancement and also for the best interest of the overall tourism industry in the Pattaya area.