

## บทคัดย่อ

การพัฒนาบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยา(Pattaya Tourism Cluster Canter : PTCC)เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 6 ข้อ คือ วิเคราะห์และระบุปัญหาด้านทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมของเมืองพัทยาในเครือข่าย PTCC ทำการกลั่นกรองและคัดเลือกประเด็นปัญหาด้านทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยว แล้วแสวงหาหรือพัฒนาเทคโนโลยีในการพัฒนาบุคลากรของวิสาหกิจขนาดย่อมในเครือข่าย PTCC จากนั้นดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ของเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อม PTCC ในเมืองพัทยาดังที่กำหนด โดยที่มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว โดยอาศัยฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC รวมทั้งเสนอบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาดังด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเพื่อวัดค่าตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยการให้ผู้ประกอบการและพนักงานของวิสาหกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกและต้องการเป็นสมาชิกของศูนย์เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งแบบสอบถามวัดผลการพัฒนาทุนมนุษย์ก่อน และหลังการพัฒนาแล้วได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้แบบสรุปการระดมความคิดเห็น แบบสรุปการสัมภาษณ์และแบบสรุปการศึกษาดูงาน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกและการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มตัวอย่างเดิม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การสรุปและการสังเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ และการประชุมกับผู้ประกอบการและพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิก PTCC โดยรวมมีความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรม ด้านการจัดการทั่วไป ด้านความสัมพันธ์และด้านกลยุทธ์ โดยเฉพาะปัญหาทุนมนุษย์แตกต่างกันตามบทบาทวิสาหกิจที่เป็นและสนใจเป็นสมาชิก PTCC โดยกิจการสปาและนวดแผนไทยมีความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้ง 4 ด้านข้างต้นส่วนธุรกิจโรงแรมที่พักมีปัญหาด้าน

มนุษย์ด้านการจัดการทั่วไป ร้านขายของที่ระลึกมีปัญหาทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมเช่นเดียวกับธุรกิจด้านแหล่งท่องเที่ยว ตัวแทนนำเที่ยวและร้านอาหาร ซึ่งประสบปัญหาทุนมนุษย์เพิ่มเติมด้านความสัมพันธ์และด้านกลยุทธ์ การวิจัยนี้ได้ใช้กลไกและวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ตามสภาพปัญหาธรรมชาติและเงื่อนไขที่ธุรกิจประเภทต่างๆ มี อาทิ ใช้คู่มือแนวการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้านธุรกิจโรงแรม ใช้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เพิ่มพูนทักษะการตลาดและการขายกับธุรกิจร้านขายของที่ระลึก และใช้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมและความสัมพันธ์ด้วยทักษะการสื่อสาร โดยใช้ภาษาต่างประเทศ 4 ภาษา คือ จีน อังกฤษ รัสเซีย และเกาหลี ผลการพัฒนาทุนมนุษย์พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการพัฒนาอยู่ในระดับสูงขึ้นปานกลางถึงมาก ทั้งนี้ PTCC สามารถใช้บทบาท 3 ด้านคือ บทบาทผู้นำในการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรบทบาทผู้นำในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากภายในและภายนอก บทบาทบูรณาการกลยุทธ์การจัดการเครือข่ายอย่างยั่งยืนในการพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจท่องเที่ยวขนาดย่อมของเมืองพัทยาโดยรวมและแยกตามประเภทของธุรกิจของสมาชิก PTCC

ผลการศึกษาชี้ประเด็นข้อเสนอแนะด้านเนื้อหา คือ การประยุกต์ใช้บทบาท PTCC ทั้ง 3 ด้านจำเป็นต้องเข้าใจบริบท และความแตกต่างของวิสาหกิจ รวมทั้งจำเป็นต้องติดตามภาวะการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย ในขณะที่การวิจัยสามารถจัดทำได้ในอนาคตคือ การวิเคราะห์บทบาทของ PTCC ต่อความสำเร็จของวิสาหกิจสมาชิก การขยายผลการศึกษาเพื่อพัฒนาความสำเร็จของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทลุงกับพื้นที่เชื่อมโยงเช่น จังหวัดระยอง ฉะเชิงเทรา รวมทั้งการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจและอัตราการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่มาหรือเคยมาใช้บริการของวิสาหกิจที่เป็นสมาชิก PTCC

## **Abstract**

A Role Development of Pattaya Tourism Cluster Center (PTCC) for Human Capital Development toward the competition in ASEAN Economic Community (AEC) aimed to identify the human capital problems in the small tourism enterprises that are the members of PTCC, then to scan these problems and select the certain problems to find the human capital development mechanism in order to solve these problems, and then to follow up as well as monitor the results from a variety of the human capital development programs and finally to propose the appropriated roles of PTCC for human capital development toward the competition in ASEAN Economic Community (AEC) . Mixed method was used. Quantitative research design in which designated questionnaire was used to collect the determined variables as research conceptual framework conducted, while qualitative research design through the Participative Action Research(PAR) in which the semi-structure summarized interview form and conclusion workshop brain-storming seminar form were used. Samples were the entrepreneurs and employees of small tourism enterprises who were asked to response the questionnaire and brain-storming participation. Descriptive statistics through percentage, arithmetic mean, and the standard deviation were performed for quantitative data as well as content analysis and synthesis method were done for qualitative data.

The study found that according to PAR, there are such major four human capital problems found as an industrial human capital, a general skill human capital, a

relationship human capital, and a strategic human capital. An industrial human capital was indeed the most crucial human capital problem faced among PTCC members.

However, spa and massage businesses faced these four human capital problems, hotel and resort businesses mainly faced the general skill human capital problem.

Furthermore, an industrial human capital was one of the major human capital problems among the souvenir shops, food and restaurants enterprises, travel agents, and tourism destination businesses that generally linked to the relationship and strategic human capital eventually. Additionally, an integrated human capital development programs through a variety of activities was utilized based on the different selected problems, business conditions and environments across types of tourism sectors. An eco-friendly practical handbook, the professional training and workshop, and English, Chinese, Korean, and Russian language trainings and workshop classes were the examples of human capital development tools and programs that enabled the trainees to gradually increase their knowledge and skills that was the development of an industrial human capital.

Three major expected roles of PTCC in human capital development were found according to the findings from the questionnaire as follows: the role of leading to personnel development corporation, the role of leading to inside and outside collaborative clustering, and that of integrating sustainable cluster management. By understanding and functioning these roles in appropriated ways, PTCC could optimize and encourage all necessary and essential corporations from cluster stakeholders.

By understanding the tourism business context, and environment of members of each sector in PTCC and monitoring closely the external impacted factors, PTCC

could play its roles to achieve its common goal, according to the findings. An in-depth analysis of the role development of PTCC to achieve the common target goals, the extent study of these findings from so called PTCC model to such the other related geographical regions as Rayong province and Chachoengsao province, as well as an investigation of tourists' satisfaction and revisit behavior who are the guests or customers of PTCC members should be conducted as the future research.