

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการทุนมนุษย์เพื่อการบูรณาการกลยุทธ์การจัดการเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้ คือ เพื่อประเมินศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวขนาดย่อมของเมืองพัทยาร่วมกลุ่มรูปแบบเครือข่ายวิสาหกิจ (คลัสเตอร์) หรือ Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC ต่อมาเป็นการดำเนินการจัดการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวขนาดย่อมของเมืองพัทยาให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ด้วยการรวมกลุ่มรูปแบบเครือข่ายวิสาหกิจ (คลัสเตอร์) และประเมินผลการดำเนินการจัดการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวขนาดย่อมของเมืองพัทยาร่วมกลุ่มรูปแบบเครือข่ายวิสาหกิจ (คลัสเตอร์) เพื่อพัฒนาบุคลากรภาคธุรกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวให้มีความรู้ด้านบริการที่เป็นมาตรฐานหรือเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่อง ศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจเครือข่าย PTCC หรือสนใจที่จะเป็นสมาชิก PTCC จำนวน 44 คน แบบสอบถามในการตรวจสอบคุณภาพและทดสอบสมมุติฐาน และใช้แบบสรุปการศึกษาดูงาน เพื่อระบุนโยบายของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อบูรณาการกลยุทธ์การจัดการของ PTCC ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการระดมความคิดเห็น 2 ครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันด้านปัจจัยการผลิตมีมากที่สุด กล่าวคือ ผู้ประกอบการเห็นว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยวของเมืองพัทยามีความหลากหลายและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวด้วยทรัพยากรมนุษย์ที่ให้บริการที่มีคุณภาพ แต่จุดอ่อนสำคัญคือ ด้านปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยาก และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐยังไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการยังเห็นว่า การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นโอกาสในการให้บริการลูกค้าต่างชาติมากขึ้น ช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาสินค้าและบริการให้ตอบสนองนักท่องเที่ยวมากขึ้น แต่ยังคงวลเรื่องจำนวนและคุณภาพของบุคลากรในการให้บริการเพราะมีนักท่องเที่ยวหลังไหลมาเทวที่พัทยายเป็นจำนวนมาก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ 9-10 ปีขึ้นไป มีศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันสูงกว่าผู้ประกอบการคนอื่นๆ สำหรับการที่ PTCC ได้นำร่องโครงการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี รัสเซีย และอังกฤษ ซึ่งผลการประเมินผลพบว่า บุคลากรมีการพัฒนาด้านความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้เพิ่มขึ้น ซึ่งผลการประเมินนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหลักสูตรการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศแก่สมาชิกของ

PTCC ในอนาคต ในขณะเดียวกันผลวิจัยจากแบบสำรวจการระดมความคิดเห็นจากพนักงาน ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกและสนใจเป็นสมาชิกของ PTCC ได้ แนวทางในการบริหารจัดการเพื่อบูรณาการกลยุทธ์การจัดการเครือข่ายวิชาชีพ PTCC โดย ดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป 5 ระดับดังนี้ ระดับที่ 1 เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ระดับที่ 2 เป็นการเตรียมความพร้อมสู่การปฏิบัติ ระดับที่ 3 เป็นการสนับสนุนให้เกิดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคลัสเตอร์เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ ร่วมกัน ระดับที่ 4 เน้นการผลักดันแผนยุทธศาสตร์ให้ไปสู่การปฏิบัติ โดยการขยายความคิดของ แผนปฏิบัติการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ และระดับที่ 5 เน้นการสนับสนุนระดับนโยบายในรูปของ ปัจจัยเอื้อด้านต่างๆที่สนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์โดยมีเครือข่ายวิชาชีพ PTCC ทำหน้าที่เป็น ผู้พัฒนาเครือข่าย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เสนอคู่มือการพัฒนาเครือข่ายคลัสเตอร์ (Cluster Development Manual) ขึ้นมาเพื่อให้นำร่องในการบริหารจัดการเครือข่ายให้บรรลุเป้าหมายตามบทบาทของ PTCC ที่ได้กำหนดกลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้น

ผลการศึกษาได้ข้อเสนอแนะแก่ทั้งผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกและสนใจเป็นสมาชิก PTCC ที่จำเป็นต้องมีการประสานประโยชน์ร่วมกัน คำนึงถึงการร่วมกันคิดร่วมมือกันแข่งขันเพื่อรับมือกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในขณะเดียวกันจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรหรือทุนมนุษย์ ด้านอุตสาหกรรมให้เป็นการบริการที่เป็นเลิศได้ มาตรฐานสากล พร้อม ๆ กันกับพัฒนาบทบาท ของ PTCC ให้ประสานและส่งเสริมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ เมืองพัทยา มหาวิทยาลัยบูรพา และอื่น ๆ ชมรม สมาคมวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรมอื่น ๆ ในขณะทำงานวิจัยในอนาคต ควรประเมินปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เกิดจากการรวมกลุ่มของ PTCC การศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัย แห่งความสำเร็จของ PTCC กับเครือข่ายวิชาชีพกิจการท่องเที่ยวอื่น ๆ ในประเทศและต่างประเทศ

## Abstract

An Integrated Strategic Human Capital management for Pattaya Tourism Cluster Center toward the competition in ASEAN Economic Community (AEC)) aims to evaluate the potentiality and the competitiveness of small tourism enterprises in Pattaya Tourism Cluster Center (PTCC) for human capital development and then to develop entrepreneurs and staffs through the appropriated human capital development programs to enhance their human capital, in addition to assess the performances from the human capital development programs to lift the standard of services up for tourists. Mixed method was used. Quantitative research through the designated and valid questionnaire was used to collect the data from the entrepreneurs and staffs of small tourism enterprises in PTCC that located in Pattaya, Chonburi province , Thailand. Additionally, the participatory action research (PAR) was applied to collect the information from the two established workshop seminars.

The study found that production factor is one of the most crucial roles in promoting the potentiality and competitiveness of the small tourism enterprises in PTCC. Consequently, there are a variety of tourism resources, destinations and activities in Pattaya city, as well as high standard of service quality of manpower. However, the most weaknesses potentiality and competitiveness factors were such an external factors as the unstable political situation, economic recession and the lack of national and local government supports. Furthermore, the great opportunities and benefits like the influx of the ASEAN tourists and the positive drives for the products and services innovations would be obtained from the ASEAN Economic Community (AEC). However there were both lack of the qualified manpower and insufficient standard of service quality in small enterprises of tourism industry in Pattaya.

The communicative English, Chinese, Korean and Russian languages classes, the pilot most essential required human capital development programs were proposed and conducted that held by PTCC. The classes performance of the trainees were evaluated through their knowledge,

comprehension, analytical and applicable skill components. The applicable skill component was dramatically increased according the pre-post test scores evaluation. These results greatly enabled PTCC to establish the appropriated language training programs for its members in the future. Additionally, the conclusions drawn from the PAR workshop seminars indicated that PTCC had to act as the leader for change roles and took the responsibilities of the 5 levels for an integrative human capital development strategic management for PTCC which so called Cluster Development Agent (CDA) as follows : 1. awareness and networking strategic program, 2. implementation set-up strategy, 3. strategic cluster development Supports for human capital corporation, 4. strategy to enhancing the comprehension of members to action plan, and 5. policy and management supports strategy.

The suggestions from the research were the needs of strongly and closely “competition with corporation” among the members of PTCC would enable PTCC to encourage the strategic goals and targets in order to achieve the tourism human capital development strategy in the international service standards. PTCC in which the Pattaya Business Tourism Association (PBTA), the Eastern region hotel association, and the professional tourism and hospitality clubs and societies participate to share the essential information related to human capital development to promote a strongly mutual collaboration with the academic supports from the education institutions. The future study should focus on the key success factors of an execution of human capital development program of PTCC in the certain time. A comparative study the PTCC and the other tourism clusters under the same contexts and environments in Thailand and the other countries should also be conducted as the future research.