



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

### แผนงาน

การพัฒนามาตรฐานของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจ  
การท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
(A Role Development of Pattaya Tourism Cluster Center for Human Capital  
Development toward the competition in ASEAN Economic Community (AEC))

โดย

วุฒิชติ สุนทรสมัย และคณะ

มกราคม 2557

บทคัดย่อ

การพัฒนามาตรฐานของเครือข่ายการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (Pattaya Tourism Cluster Center : PTCC) เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพื่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 6 ข้อ คือ วิเคราะห์และระบุปัญหาด้านทุนมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดย่อมของเมืองพัทยาในเครือข่าย PTCC ทำการกลั่นกรองและ

คัดเลือกประเด็นปัญหาด้านทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยว แล้วแสวงหาหรือพัฒนากลไกในการพัฒนาบุคลากรของวิสาหกิจขนาดย่อมในเครือข่าย PTCC จากนั้นดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ของเครือข่ายวิสาหกิจขนาดย่อม PTCC ในเมืองพัทยาตามที่กำหนด โดยที่มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว โดยอาศัยฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยว PTCC รวมทั้งเสนอบทบาทของเครือข่ายการท่องเที่ยว PTCC เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเพื่อวัดค่าตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยการให้ผู้ประกอบการและพนักงานของวิสาหกิจขนาดย่อมด้านการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกและต้องการเป็นสมาชิกของศูนย์เครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งแบบสอบถามวัดผลการพัฒนาทุนมนุษย์ก่อน และหลังการพัฒนาแล้วได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้แบบสรุปการระดมความคิดเห็น แบบสรุปการสัมภาษณ์และแบบสรุปการศึกษาฐาน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกและการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มตัวอย่างเดิม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การสรุปและการสังเคราะห์ผลการสัมภาษณ์และการประชุมกับผู้ประกอบการและพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิก PTCC โดยรวมมีความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรม ด้านการจัดการทั่วไป ด้านความสัมพันธ์และด้านกลยุทธ์ โดยเผชิญปัญหาทุนมนุษย์แตกต่างกันตามบทบาทวิสาหกิจที่เป็นและสนใจเป็นสมาชิก PTCC โดยกิจการสปาและนวดแผนไทยมีความจำเป็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้ง 4 ด้านข้างต้นส่วนธุรกิจโรงแรมที่พักมีปัญหาทุนมนุษย์ด้านการจัดการทั่วไป ร้านขายของที่ระลึกมีปัญหาทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมเช่นเดียวกับธุรกิจด้านแหล่งท่องเที่ยว ตัวแทนนำเที่ยวและร้านอาหาร ซึ่งประสบปัญหาทุนมนุษย์เพิ่มเติมด้านความสัมพันธ์และด้านกลยุทธ์ การวิจัยนี้ได้ใช้กลไกและวิธีการพัฒนาทุนมนุษย์ตามสภาพปัญหา ธรรมชาติและเงื่อนไขที่ธุรกิจประเภทต่าง ๆ มี อาทิ ใช้คู่มือแนวการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้านธุรกิจโรงแรม 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 การขยายผลการศึกษาเพื่อพัฒนาด้านความสำเร็จของเครือข่ายวิสาหกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยากับพื้นที่เชื่อมโยงเช่น จังหวัดระยอง ฉะเชิงเทรา รวมทั้งการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจและอัตราการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่มาหรือเคยมาใช้บริการของวิสาหกิจที่เป็นสมาชิก PTCC



## Abstract

A Role Development of Pattaya Tourism Cluster Center for Human Capital Development toward the competition in ASEAN Economic Community (AEC) aim to identifying the human capital problems in the enterprises that are the members of PTCC, then scanning these problems and selecting the certain problems to find the human capital development mechanism and produce to solve them, and then following up as well as monitoring the results from a variety of the human capital development programs and to propose the appropriated role of PTCC for human capital development in PTCC. Mixed Method was used a Quantitative research design in which designated questionnaire was used to collect the determined variables as research conceptual framework conducted, while the quantitative research design in which the semi-structure summarized interview form and conclusion workshop brain-storming seminar form was used. Sample were the entrepreneur and employees of small tourism enterprises that are the entrepreneur of brain-storming form were used. Current members of PTCC and prospected members. Descriptive statistics through percentage, arithmetic mean, and the standard deviation were performed for quantitative data as well as content analyze and synthesis method were done for qualitative data.

The study found that there are such four human capital problems found aiming the members of PTCC as industrial human capital, general skill human capital, relationship human capital, and strategic human capital. An industrial human capital was indeed the crucial human capital problem faced among PTCC members. However, spa and massage businesses faced these above 4 human capital problems, Hotel businesses 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 were 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 language training and workshop classes were the examples of human capital development tool and program that enabled the trainees to gradually increase their knowledge and skills.

The three expected roles of PTCC in human capital development were found 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 the roles in appropriated ways, PTCC could optimized and encouraged all necessary and essential corporations from cluster stakeholders.

By understanding the business context, and environment of member of each sector in PTCC and monitoring closely the external impacted factors PTCC could achieve its common goal according to the findings. An analysis of the role development of PTCC to achieve the common target goals, the extent study of these findings from the so called Pattaya's PTCC model to such the other related geographical locations as Rayong province and Chachoengsao province, as well as an investigation of tourists'

satisfaction and revisit behavior who are the guests of PTCC members should be conducted as the future research.