

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

Desirable Attributes of Personnel in the MICE Industry

ชลลดา มงคลวนิช¹ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์²

Chollada Mongkhonvanit¹ and Rattanaporn Chattiwong²

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

Hotel and Tourism, Siam University

E-mail: chollada412@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ 2) ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ขาดแคลน และ 3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 105 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ T-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ตามลำดับ สำหรับตำแหน่งงานที่ยังขาดแคลน พบว่า โดยภาพรวมอุตสาหกรรมไมซ์ยังขาดแคลนตำแหน่งพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน อาทิ ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจไมซ์อย่างแท้จริง ทักษะการขาย การเจรจาต่อรอง และความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้จัดการ อีเว้นท์ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบสูง การทำงานไม่มีเวลาแน่นอน และตำแหน่งนักออกแบบที่มีความคิดสร้างสรรค์ สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ควรมีการอบรมหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศโดยเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาอื่นๆ ที่จำเป็นรองลงมาคือ อบรมด้านการมีจิตบริการ และด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณลักษณะ บุคลากร อุตสาหกรรมไมซ์

Abstract

The purpose of this research was 1) to examine desirable attributes of personnel in the MICE industry 2) to examine job positions lacking in the MICE industry and 3) develop a guideline of desirable attributes of personnel in accordance with the needs of the labor market. The sample size of this research was 105 entrepreneurs related to the MICE industry. The data was collected by using questionnaires and the data was analyzed using frequency, percentage and standard deviation (S.D.). The inferential statistics for the hypothesis test were T-test and F-test.

The research revealed that the opinions of entrepreneurs of present personnel were overall high, especially in terms of honesty, readiness and willingness to serve. The most important attributes of personnel in the MICE industry are the readiness and willingness to serve, honesty, courteousness and being service minded respectively. The most required job positions in the MICE industry are sales personnel, who truly understand MICE industry are skillful in sales and negotiation. They must also be able to communicate well in English and possess good social skills. Event managers and creative designers are also in high demand, albeit slightly less so than sales personnel. Therefore, the guideline for developing attributes of personnel in the MICE industry should focus on training in foreign languages, service minded development and technological skills.

Keywords: Attributes, Personnel, MICE Industry

Paper type: Research



1. บทนำ

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นธุรกิจแขนงหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก 4 กลุ่ม ได้แก่ การประชุมองค์กร (Meetings) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives Travel) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions) ซึ่งการเติบโตทางเศรษฐกิจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงสร้างการเดินทางธุรกิจของโลกเปลี่ยนแปลงไป เอเชียแปซิฟิกเป็นภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตรวดเร็วที่สุดในกลุ่มประเทศเกิดใหม่ และกลายเป็นภูมิภาคที่สำคัญของโลกในธุรกิจไมซ์ (MICE) โดยตลาดที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ได้แก่ จีน อินเดีย และบราซิล กำลังกลายเป็นตลาดที่สำคัญของโลกในธุรกิจไมซ์ (MICE) (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2557) สำหรับประเทศไทย ธุรกิจการจัดประชุมมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยมีการสร้างศูนย์ประชุมขนาดใหญ่และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียบพร้อม เช่น ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติไบเทคบางนา ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพคเมืองทองธานี ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมพญา เป็นต้น ซึ่งศูนย์ประชุมดังกล่าวสามารถรองรับการจัดประชุมทั้งระดับประเทศและนานาชาติได้ทั้งนี้ประเทศไทยถือเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการจัดงานประเภทธุรกิจไมซ์ เนื่องจากเป็นประเทศที่มีระบบการเดินทางที่สะดวกสบาย มีความหลากหลายด้านสถานที่จัดประชุม โรงแรมที่พัก และแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีความพร้อมและประเพณีที่เก่าแก่ ซึ่งมีเอกลักษณ์โดดเด่น รวมถึงความมีอัธยาศัยไมตรีอันดีของคนไทยที่มุ่งเน้นการบริการและการต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นกันเอง สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เดินทางมาติดต่อธุรกิจจากทั่วโลกที่มีมาอย่างช้านาน ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับการจัดงานประเภทธุรกิจไมซ์ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2556)

ในปีพ.ศ.2558 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ TCEB วางแผนที่จะสร้างบุคลากรไมซ์รุ่นใหม่ที่มีองค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานสากลและเตรียมความพร้อมเชิงรุกด้านการศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมไมซ์ไทย รองรับการแข่งขันเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และจากผลการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว พบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า เรื่องการเคลื่อนย้ายบุคลากรเข้าไปทำงานในประเทศที่มีการลงนามเปิดเสรีเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งแรงงานต่างชาติอาจจะมีแนวโน้มเข้ามาทำงานในตำแหน่งระดับผู้จัดการและระดับบริหารมากขึ้น ในขณะที่คนไทยจะทำงานในระดับปฏิบัติการมากกว่า เนื่องจากคุณสมบัติของบุคลากรที่ผลิตมายังไม่ดีพอ และอัตราการเข้าออกค่อนข้างสูง นอกจากนี้คนไทยยังคงอยู่ในภาคแรงงาน เนื่องด้วยศักยภาพทางภาษาด้อยกว่าประเทศอื่นๆ เช่น สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย (กรมการท่องเที่ยว, 2555) และจากผลการวิจัย

ของ วัชรารักษ์ สุรกี (2556) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล พบว่า ผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มีจิตบริการ (Service Mind) มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุภาพเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานประกอบการจึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่ดีเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดี (เกิดศิริ เจริญวิศาล, 2552) จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน สามารถเดินหน้าและประสบความสำเร็จ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมไมซ์ของไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์
- 2.2 เพื่อศึกษาตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

3. ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

- 3.1 การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (2554) ได้ให้ความหมาย อุตสาหกรรมไมซ์ หมายถึง อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ประกอบด้วย การประชุมองค์กร (Meetings) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travels) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions)
- Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) อ้างถึงใน วิโรจน์ ระจิตดำรงค์ (2554) เกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่ดี ประกอบด้วย (1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) (2) การตอบสนองด้านความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ (responsiveness) (3) ความสามารถด้านวิชาการ การสื่อสาร และการบริการ (competency) (4) การเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก (access) (5) ความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพที่ดีและให้การตอบรับที่เหมาะสม (courtesy) (6) ทักษะด้านการสื่อสารสามารถอธิบายขั้นตอนและขอบเขตการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน (communication) (7) ความซื่อสัตย์ ซึ่งสะท้อนถึงความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือได้เป็นอย่างดี

(credibility)(8)ความมั่นคงและปลอดภัยทางกายภาพ (security) (9) ความเข้าใจในการเรียนรู้และการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (understanding) และ (10) การสร้างสิ่งจูงใจด้วยการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงาม เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ (tangibility)

วัชรภรณ์ สุรกี (2556) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ประกอบด้วย (1) การมีจิตบริการ (Service Mind) (2) การมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส (3) ความสุภาพและมีมารยาทที่ดี เช่น การยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย (4) มีความกระตือรือร้น (5) มีบุคลิกภาพดี เชื่อมั่นในตนเอง แต่งกายเหมาะสมกับเวลาและสถานที่

กรมการท่องเที่ยว (2557) ได้กล่าวถึง แนวทางในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการเรียนรู้ การสอนงาน และระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีผู้คอยกำกับดูแล ในการปฏิบัติงาน มีการหมุนเวียนงานเพื่อให้ได้มีโอกาสเรียนรู้งานอื่นๆ การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กร การเรียนรู้ด้วยตนเองและผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การศึกษาแบบทางการโดยให้ทุนการศึกษา และการสร้างเครือข่ายผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อสนับสนุนให้ได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากร

ศาสตร์ของผู้ประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย (1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน (2) ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน และ (3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นสถานประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 466 บริษัท ตามสถิติของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2558 กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละซึ่งประชากรอยู่ในหลักร้อยละกลุ่มตัวอย่างร้อยละ15-30(วโร เฟิงส์วัสต์, 2551) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามกลับคืนมา 105 ชุด คิดเป็นร้อยละ 23.0 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ (3) ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ขาดแคลน (4) แนวทางการพัฒนาบุคลากร และ (5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

(1) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 1 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ได้จริง

(2) การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ ความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.985 ถือว่าเครื่องมือวิจัยมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 15 สิงหาคม 2558 โดยส่งจดหมายถึงผู้ประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไมซ์ทั้ง 7 กลุ่มบริษัท รวม 466 บริษัท

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติพื้นฐาน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบทัศนคติของเยาวชนไทย ใช้สถิติ T-test กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test กรณีเปรียบเทียบ 3 กลุ่มขึ้นไป

7. ผลการวิจัย

7.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.70 มีอายุระหว่าง 20-35 ปี ร้อยละ 47.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 55.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.20 ประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ 5-10 ปี ร้อยละ 26.00 และตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ร้อยละ 41.20

7.2 คุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมไมซ์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมไมซ์

คุณลักษณะ	คุณลักษณะบุคลากรปัจจุบัน			คุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์		
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	3.91	0.847	มาก	4.76	0.418	มากที่สุด
ด้านความซื่อสัตย์	4.04	0.765	มาก	4.71	0.485	มากที่สุด
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	3.82	0.733	มาก	4.68	0.476	มากที่สุด
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	3.64	0.779	มาก	4.61	0.538	มากที่สุด
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	3.86	0.687	มาก	4.60	0.517	มากที่สุด
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	3.52	0.691	มาก	4.56	0.462	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.80	0.630	มาก	4.53	0.554	มากที่สุด
โดยภาพรวม	3.80	0.733	มาก	4.63	0.493	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (1) ด้านความซื่อสัตย์ (2) ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ (3) ด้านความสุภาพอ่อนโยน (4) ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ (5) ด้านความน่าเชื่อถือ (6) ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน และ (7) ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ สำหรับคุณลักษณะ

บุคลากรที่พึงประสงค์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.63$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ (1) ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ (2) ด้านความซื่อสัตย์ (3) ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ (4) ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน (5) ด้านความสุภาพอ่อนโยน (6) ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ และ (7) ด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยภาพรวม

คุณลักษณะ	คุณลักษณะบุคลากรปัจจุบัน		คุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์		T-test	P-Value
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	3.91	0.848	4.77	.418	9.114	0.000
ด้านความซื่อสัตย์	4.05	0.766	4.72	0.486	7.480	0.000
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	3.82	0.734	4.69	0.476	9.984	0.000
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	3.86	0.687	4.61	0.517	8.726	0.000
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	3.65	0.780	4.61	0.539	10.317	0.000
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	3.53	0.692	4.57	0.463	12.636	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.81	0.630	4.53	0.555	8.695	0.000
โดยภาพรวม	3.80	0.640	4.64	0.435	10.939	0.000

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ($p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

7.3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ค่าสถิติทดสอบ	ค่า P-Value	ผลการเปรียบเทียบ
1. เพศ			
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	t=1.199	0.233	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	t=1.310	0.193	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	t=1.638	0.091	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความน่าเชื่อถือ	t=1.663	0.072	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	t=1.762	0.059	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความซื่อสัตย์	t=0.733	0.465	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	t=1.626	0.089	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ			
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	F=1.440	0.242	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	F=1.015	0.366	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	F=4.967	0.009*	แตกต่างกัน
ด้านความน่าเชื่อถือ	F=1.382	0.256	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	F=2.520	0.086	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความซื่อสัตย์	F=2.147	0.122	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	F=1.975	0.144	ไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพ			
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	F=1.291	0.280	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	F=0.504	0.606	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	F=0.614	0.543	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความน่าเชื่อถือ	F=0.181	0.834	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	F=0.150	0.861	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความซื่อสัตย์	F=0.235	0.791	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	F=1.103	0.336	ไม่แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษา			
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	F=2.542	0.084	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	F=5.401	0.006*	แตกต่างกัน
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	F=5.882	0.004*	แตกต่างกัน
ด้านความน่าเชื่อถือ	F=4.203	0.018	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	F=4.603	0.012	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความซื่อสัตย์	F=1.751	0.179	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	F=1.487	0.231	ไม่แตกต่างกัน
5. ประสบการณ์ทำงาน			
ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	F=1.801	0.120	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	F=2.225	0.058	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	F=0.750	0.588	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความน่าเชื่อถือ	F=1.989	0.087	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	F=1.995	0.086	ไม่แตกต่างกัน
ด้านความซื่อสัตย์	F=0.752	0.587	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน	F=0.880	0.498	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเอาใจใส่ในการบริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญแตกต่างกัน

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

คุณลักษณะหลัก	รายละเอียด
1. ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีจิตบริการ (service mind) เนื่องจากงานในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องพบปะกับกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย อารมณ์ และลักษณะงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การทำงานต้องมีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการให้บริการ มีความอดทนสูง สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้ดี
2. ด้านความซื่อสัตย์	ให้ความสำคัญด้านความซื่อสัตย์ทั้งต่อผู้ใช้บริการ หน้าที่ที่ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ	ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความกระตือรือร้นและความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. ด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน	ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน เสียงดัง ฟังชัด และมีทักษะการใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลต่างสถานะ
5. ด้านความสุภาพ อ่อนโยน	ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใช้คำพูดสุภาพ อ่อนโยน และมีความอ่อนน้อมถ่อมตน
6. ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ	ให้ความสำคัญกับทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย (Multiple Task) มีความรู้ความสามารถรอบด้าน (All around) ไม่เรียนรู้และหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านเทคนิคในการจัดงานต่างๆ ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiations Skill) เป็นคนช่างสังเกต มี

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความเอาใจใส่ในการบริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญแตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

7.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

คุณลักษณะหลัก	รายละเอียด
	ปฏิภาณไหวพริบที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
7. ด้านความน่าเชื่อถือ	ให้ความสำคัญกับเทคนิคในการสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องพบปะกับลูกค้าหลากหลายระดับ การแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม มีบุคลิกดี น่าไว้วางใจ และมีความมั่นใจในตัวเอง

7.5 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ขาดแคลน

ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน แบ่งตามสถานประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ ดังนี้

ตารางที่ 5 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน จำแนกตามสถานประกอบการ

สถานประกอบการ	ตำแหน่งงานที่ขาดแคลน
1. บริษัทบริหารจัดการประชุมวิชาชีพ (PCO)	1.1 พนักงานขาย 1.2 ผู้จัดการอีเวนต์ 1.3 ผู้เชี่ยวชาญการจัดงานประชุมมืออาชีพ 1.4 ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง 1.5 หัวหน้าแผนกครัว
2. บริษัทบริหารจัดการและดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (PEO)	2.1 ผู้ช่วยผู้บริหารโครงการ 2.2 นักออกแบบ 2.3 พนักงานขาย
3. บริษัทจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลหรือบริษัทจัดการ ณ แหล่งท่องเที่ยว (DMC)	3.1 พนักงานขาย 3.2 เจ้าหน้าที่ประสานงาน 3.3 ผู้จัดการด้านโฆษณาและดูแลลูกค้า 3.4 ผู้จัดการอีเวนต์ 3.5 นักออกแบบกราฟิก 3.6 พนักงานต้อนรับ
4. บริษัทจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive House)	4.1 ผู้จัดการอีเวนต์ 4.2 บุคลากรด้านการดำเนินงานไมซ์ 4.3 ผู้ออกแบบกิจกรรมกลุ่ม 4.4 พนักงานขาย
5. บริษัทบริหารจัดการกิจกรรมพิเศษ (EMC)	5.1 นักออกแบบ 3D Graphics 5.2 ผู้ช่วยผู้บริหารโครงการ 5.3 ช่างเทคนิค ที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคนิคต่างๆ 5.4 นักออกแบบงานสร้าง 5.5 ผู้จัดการอีเวนต์
6. สถานที่จัดงานประชุมศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการ (Exhibition&Convention Center)	6.1 นักออกแบบกราฟิก สื่อประชาสัมพันธ์ (Graphic Design) นักออกแบบสื่อมัลติมีเดีย สื่อเคลื่อนไหว(Graphic Multimedia) นักออกแบบ 3D Graphics และ Audio Visual 6.2 พนักงานขาย 6.3 ผู้จัดการอีเวนต์ 6.4 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6.5 หัวหน้าแผนกครัว

ตารางที่ 5 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน จำแนกตามสถานประกอบการ (ต่อ)

สถานประกอบการ	ตำแหน่งงานที่ขาดแคลน
7. สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (Convention Hotel)	7.1 แผนกต้อนรับส่วนหน้า 7.2 พนักงานขาย 7.3 แม่บ้าน 7.4 แผนกจัดเลี้ยง 7.5 เจ้าหน้าที่การตลาด
โดยภาพรวมตำแหน่งงานส่วนใหญ่ ในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน	1. พนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน อาทิ ความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจไมซ์อย่างแท้จริง ทักษะการขาย การเจรจา ต่อรอง และความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับ ดี 2. ผู้จัดการอีเวนต์ ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบสูง การทำงานไม่มีเวลา ที่แน่นอน 3. นักออกแบบที่มีความคิดสร้างสรรค์

7.6 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งองค์กรควรจัดอบรมหลักสูตรที่สำคัญดังนี้

- (1) หลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศ โดยเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลัก และภาษาอื่นๆ ที่จำเป็น เช่น ภาษาจีน ญี่ปุ่น รัสเซีย เป็นต้น
- (2) หลักสูตรด้านธุรกิจบริการ โดยเน้นเรื่องการมีจิตบริการ(service mind)
- (3) หลักสูตรด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มทักษะและการเรียนรู้ เนื่องจากปัจจุบันลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต้องการเทคโนโลยีที่ใหม่ๆ
- (4) หลักสูตรด้านธุรกิจไมซ์ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับรูปแบบในการจัดประชุมประเภทต่างๆ
- (5) หลักสูตรด้านการขายและการตลาด เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสาร การติดต่อประสานงาน การเสนองาน การให้บริการ และความคิดสร้างสรรค์ในการขายและการตลาด

8. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์” มีสาระสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

8.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

สถานประกอบการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านการมีจิตบริการ (Service Mind) มากที่สุด ซึ่งความคาดหวังโดยทั่วไปของลูกค้าต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Revisit) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ ระจิตดำรงค์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติในเรื่องการมีจิตบริการ (service mind) เป็นคุณสมบัติสำคัญอันดับหนึ่งของบุคลากรในศูนย์ประชุม ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

8.2 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลน

สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ส่วนใหญ่ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี เนื่องจากปัจจุบันมีกลุ่มลูกค้าหลากหลายประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ สุรกี (2556) ที่ศึกษาเรื่องความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการมากที่สุดคือ ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศที่สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายได้อย่างถูกต้อง

8.3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

สถานประกอบการควรจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ความรู้ด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา ปิติกุลตั้ง และอลงกต วัชรสินธุ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนว

ทางแก้ไขปัญหาการให้บริการจัดประชุมและสัมมนาของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของการให้บริการด้านบุคลากรยังคงขาดทักษะด้านการประสานงาน บุคลากรมักมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการพูด การสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้หน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐ

(1) หน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นกรอบสร้างคุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมไมซ์ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางข้อกำหนดมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards Framework for Tourism Professionals: ACCCSTP) และสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ และสนับสนุนนโยบายการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้าน MICE ในเอเชีย

(2) วางแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อให้บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ โดยจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านภาษาและความรู้ในธุรกิจไมซ์ เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานใน แต่ละตำแหน่งให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง

(3) สามารถนำไปกำหนดนโยบายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

หน่วยงานภาคเอกชน

สถานประกอบการไมซ์ที่ได้รับผลประโยชน์โดยตรง (Direct Interests) จากกิจกรรมการจัดประชุมนิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และผู้ประกอบการธุรกิจไมซ์ที่ได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากความเกี่ยวเนื่อง (Related Interests) สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรปัจจุบันให้มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้องค์กรสามารถรักษารฐานข้อมูลลูกค้าเดิมไว้ได้ และมีโอกาสที่จะได้รับลูกค้าใหม่ๆ เข้า

มาใช้บริการ ทั้งนี้สามารถจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการแข่งขันทางธุรกิจไมซ์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว

สถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการจัดการศึกษาและปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องในการผลิตบัณฑิตสู่ตลาดไมซ์ นอกจากนี้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการสร้างหลักสูตรอบรมอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรไมซ์เกี่ยวกับคุณลักษณะทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแนะนำอาชีพให้แก่นักเรียน นักศึกษา เพื่อเพิ่มคุณลักษณะที่สำคัญในการเข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ดังนี้

(2) ให้นักศึกษาเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในสถานที่จริง และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ

(3) พัฒนาหลักสูตรไมซ์มาตรฐานสากลเพื่อส่งเสริมการผลิตบุคลากรไมซ์รุ่นใหม่เข้าสู่

(4) ตลาดแรงงานในสายอาชีพไมซ์

บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

(1) บุคลากรระดับผู้บริหาร สามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาในการวิเคราะห์และประเมินความสามารถของพนักงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์การรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน

(2) บุคลากรระดับปฏิบัติการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบคุณลักษณะเพื่อพัฒนาตนเอง ให้สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในแต่ละส่วนงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับส่วนงานนั้นๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) ควรศึกษาคุณสมบัติของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประเทศในอาเซียน โดยเฉพาะประเทศที่เป็นคู่แข่งทางการค้า

(3) ควรศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในมุมมองของผู้ใช้บริการโดยตรง

(4) ควรศึกษาปัจจัยการเลือกใช้สถานที่ในการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทย

10. เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา บิตกุลแก้ว และอลองกต วัชรสินธุ์. (2552).

ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของ

การให้บริการการจัดประชุมและสัมมนา

ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอ

ขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช.

การศึกษานิเทศกรรมการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

- สาขาการจัดประชุมธุรกิจโรงแรม.
วิทยาลัยดุสิตธานี.
กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
(2555). **คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ.
- กิตติรัตน์ พิมพาภรณ์. (2557). **การพัฒนาบุคลากรภาพ สำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2552). **รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงาน สำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2551). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ใน กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญเลิศ จิตตังวัฒนา. (2557). **ธุรกิจไมซ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เฟิร์นข้าหลวงพรินต์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- วรวิธ วัฒนา. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ในการเป็นจุดหมายปลายทางของอุตสาหกรรมการแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติในเอเชีย**. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิโรจน์ ระจิตดำรงค์. (2554). **ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ สุรกี. (2556). **ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยว เพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ. (2554). **ประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)**. กรุงเทพฯ: สำนักเศรษฐกิจอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ.
- International Congress and Convention Association. (2013). **ICCA Statistics Report 2013**. [online] Retrieves from <http://www.iccaworld.com> [August 1, 2015]
- Pacific Asia travel Association. (2011). **MICE come of age in Asia Pacific**. **Issues & Trends**, 16(3), 1-2.
- Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB). (2014). **Thailand's MICE Industry Report 2014**. Bangkok.
- Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB). (2011). **Introduction to MICE Industry**. Bangkok.
- Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB). (2015). **Thailand's MICE Industry Report 2015**. Bangkok.