



การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม
การจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย
The Study of Employees' Competency Requirement in MICE
Industry of Thailand

วัชรารณ สุทธิ¹

ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์²

watcharaporn@nu.in.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะตามตำแหน่ง คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สอบถามจากกลุ่มผู้ประกอบการ 7 กลุ่ม ในอุตสาหกรรม MICE ของประเทศไทย จำนวน 486 บริษัท และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะหลัก คือ 1) ด้านคุณลักษณะมีค่าเฉลี่ย 4.61 เช่น มีจิตบริการ 2) สมรรถนะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า คือ ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.52 เช่น มีทักษะในการเจรจาต่อรอง 3) สมรรถนะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ คือ ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.62 เช่น ความเป็นผู้นำ และ 4) แนวทางการพัฒนาบุคลากร เช่น จัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.27

คำสำคัญ: ความต้องการ สมรรถนะ บุคลากร อุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล

Abstract

The research objectives were to study employees' core competencies, functional competencies: Sale & Customer Service Coordinator and Project Coordinator and to suggest guidelines to develop personnel competencies. The questionnaire was used to collect data from 7 groups of entrepreneurs in MICE industry: 486 companies. Percentage, mean and standard deviation were used in the data analysis.

The findings showed the top requirements of entrepreneurs as the following: 1) core competencies were attributes averaging 4.61 with the focus on service mind, 2) functional competencies for Sale & Customer Service Coordinator positions were skills averaging 4.52 with the focus on negotiation, 3) functional competencies for Project Coordinator positions are skills averaging 4.62 with the focus on leadership and 4) guidelines to develop the personnel with the focus on providing foreign language training course averaging 4.27.

Keywords: Requirement, Competency, Employees, Meeting, Incentive Convention and Exhibition: MICE Industry

¹ นิติบัญญัติโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

² รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร



บทนำ

จากรายงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ระบุว่าอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (MICE) เป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ สามารถนำนักท่องเที่ยวคุณภาพที่มีพฤติกรรมใช้จ่ายของ ผู้มาประชุมสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป 2-3 เท่า เข้าสู่ ประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและ นิทรรศการ, 2554, หน้า 4) ในปี พ.ศ. 2554 อุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการ ท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของไทย สามารถสร้างรายได้ สูงสุดถึง 2,281,099,852 ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ประมาณ 68,432 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2556, หน้า 11) อุตสาหกรรม MICE สามารถเพิ่มสัดส่วนรายได้ของ ภาคการท่องเที่ยวให้สูงขึ้นถึงร้อยละ 10.7 ของรายได้ จากการท่องเที่ยวในแต่ละปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555)

อุตสาหกรรม MICE เป็นอุตสาหกรรมที่ น่าสนใจในการลงทุนของภาคเอกชน และควรได้รับ การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นอุตสาหกรรม หลักในการสร้างรายได้ของประเทศ แต่จากการวิจัย ของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2548) พบว่า อุตสาหกรรม MICE ของไทยกำลังประสบปัญหาด้าน แรงงานขาดคุณภาพ ด้านทักษะการสื่อสารและการใช้ ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ การประสานงาน การเจรจาต่อรอง การคิดเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม การ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ การวางแผน การตลาด การมีจิตบริการ การทำงานเป็นทีม และ เป็นมืออาชีพระดับสากล

วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ (2555) ได้ศึกษาสถานการณ์ของการเปิดเสรีภาค บริการของสาขาการท่องเที่ยว เพื่อรองรับอาเซียน พบว่าอุตสาหกรรม MICE ได้รับผลกระทบจากการ เปิดเสรีทางการค้าของสมาชิกประเทศอาเซียนในภาค บริการ ตามกรอบข้อตกลงว่าด้วยเรื่องการยอมรับ ร่วมกัน ของ คุณ สมบัติ นักวิชาชีพ (Mutual Recognition Arrangement: MRA) ซึ่งครอบคลุมถึง ด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ที่มุ่งเน้นความเท่าเทียม กันด้านทรัพยากร และการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวอย่างเสรีภายในภูมิภาค โดยอาศัยการ

กำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำของแรงงานด้านการ ท่องเที่ยว จึงเป็นการเปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้าย แรงงานได้อย่างเสรี เรื่องนี้อาจทำให้ประเทศไทย สูญเสียแรงงานคุณภาพไปให้ประเทศที่ให้ค่าตอบแทน สูงกว่า และในขณะเดียวกันแรงงานที่กำลังจะก้าวเข้า สู่อุตสาหกรรม MICE เกิดภาวะว่างงาน จากการแย่ง งานของแรงงานต่างชาติที่มีคุณสมบัติตรงตาม มาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำตามข้อตกลง ซึ่งภาวะการ ว่างงานนี้เป็นปัญหาสืบเนื่องกับปัญหาแรงงานไทยไม่ มีคุณภาพ อาจทำให้แข่งขันกับแรงงานต่างชาติไม่ได้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความต้องการ สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม MICE จาก ความเห็นของผู้ประกอบการ โดยยึดทฤษฎีสมรรถนะ (Competency) ในการศึกษาครั้งนี้ โดย สมรรถนะ ของบุคลากรต้องประกอบด้วย คุณลักษณะ ความรู้ และทักษะ ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ซึ่งภาครัฐสามารถนำไปเป็นกรอบ การสร้างสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม MICE และผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นเครื่องมือใน การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าองค์กร และ แนวทางการพัฒนาคุณภาพบุคลากรแก่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แหล่งข้อมูลสำคัญ 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ จากการนำแบบสอบถามไป สอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลทุติยภูมิ จาก เอกสารวิชาการ และการสอบถามเบื้องต้นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ประชากร คือ กลุ่มบริษัทที่รับจัดกิจกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็น รางวัลของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) บริษัทรับจัดงานประชุมมืออาชีพ (Professional Conference Organizer: PCO) 2) บริษัทรับจัดงาน แสดงสินค้ามืออาชีพ (Professional Exhibition Organizer: PEO) 3) บริษัทรับจัดการจุดหมาย ปลายทาง (Destination Management Company: DMC) 4) บริษัทรับจัดกิจกรรมพิเศษ (Event Management Company: EMC) 5) บริษัทรับ จัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel



Company) 6) สถานที่จัดงานประเภทศูนย์ประชุม (Venue) และ 7) สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (Convention hotel) รวมจำนวน 655 บริษัท

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้ประชากรทั้งหมด โดยไม่สุ่ม ซึ่งมีจำนวนตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้น 486 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 74.20 ของประชากรทั้งหมด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความต้องการสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ส่วนที่ 3 ความต้องการสมรรถนะตามตำแหน่งงาน 2 ตำแหน่ง คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า (Sale & Customer Service Coordinator) และเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ (Project Coordinator) ซึ่งเป็นบุคลากรหลักในทุกบริษัทของอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย และส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทางไปรษณีย์ ในช่วงเดือน ธันวาคม 2555 – กุมภาพันธ์ 2556

5. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบกลับ ทั้ง 7 กลุ่มบริษัท มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการลงรหัส และนำมาบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมประยุกต์หาค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ที่มีอายุในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงานมาแล้วส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 - 10 ปี และมีมุมมองถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุม

นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียนอยู่ในระดับมาก

2. สมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย พบว่า ผู้ประกอบการทั้ง 7 กลุ่มได้ให้ความสำคัญ และต้องการสมรรถนะจากบุคลากรทุกคนมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะมีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ โดยเรียงลำดับความต้องการสูงสุด 5 อันดับในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะ ได้แก่

1) มีจิตบริการ (Service Mind) เต็มใจให้บริการผู้อื่นด้วยความจริงใจ และไม่รู้สึกรำคาญ ให้บริการเป็นภาระ มีค่าเฉลี่ย 4.80

2) มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ย 4.75

3) มีความสุภาพ และมีมารยาท เช่น การยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสมกับสถานภาพของบุคคล และสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.69

4) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สดชื่นกระปรี้กระเปร่า ไม่เชื่องซึม มีค่าเฉลี่ย 4.68

5) มีบุคลิกภาพที่ดี เชื้อมั่นในตนเอง แต่งกายเหมาะสมกับเวลา และสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.65

2. ด้านทักษะ ได้แก่

1) มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีความประนีประนอม มีค่าเฉลี่ย 4.64

2) มีทักษะการทำงานในหน้าที่ของตนเองแบบมีอาชีพด้วยการตรงต่อเวลา มีความละเอียดรอบคอบ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.60

3) มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ในระหว่างการทำงาน ทั้งกับผู้ร่วมงานและต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59

4) มีทักษะการสื่อสารได้อย่างครบถ้วน ชัดเจนทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน มีค่าเฉลี่ย 4.58

5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างความแตกต่าง สร้างจุดขายของงานให้มีความแปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร มีค่าเฉลี่ย 4.54

3. ด้านความรู้ ได้แก่



1) มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับดี สามารถสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.52

2) มีความรู้ และความเข้าใจในงานที่ให้บริการหรือรับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.50

3) มีความรู้ความเข้าใจ และมีเทคนิคในการจัดการงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่น ตามข้อตกลงกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45

4) มีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35

5) มีความรู้เกี่ยวกับระบบและลักษณะงานในอุตสาหกรรม MICE และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำงานจะยืดหยุ่นไปตามฤดูกาลของการจัดงาน หรือฤดูกาลของการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.34

3. สมรรถนะตามตำแหน่งงานของ เจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า และเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ พบว่า ผู้ประกอบการทั้ง 7 กลุ่มต้องการจากบุคลากรมากที่สุด คือ ด้านทักษะด้านคุณลักษณะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ดังตาราง 1 และ 2

ตาราง 1 สมรรถนะเจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า

ความต้องการอันดับ 1 ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย)	ความต้องการอันดับ 2 ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย)	ความต้องการอันดับ 3 ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย)
1.มีทักษะในการเจรจาต่อรองโน้มน้าวลูกค้า (4.65)	1.มีความใส่ใจในความชอบที่แตกต่างกันของลูกค้า (4.53)	1.มีความรู้ด้านลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้าเก่า และหาลูกค้าใหม่ (4.58)
2.มีทักษะด้านบริหารจัดการเวลาที่ดี และทำงานเป็นทีมได้ดี (4.63)	2.มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า (4.53)	2.มีความรู้เกี่ยวกับการประมูล การเสนอราคา ฯลฯ (4.52)
3.มีเทคนิค กลวิธีในการสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ (4.60)	3.มีความอดทนจากปัญหาในการทำงานของตนเอง และข้อเรียกร้องของลูกค้า (4.52)	3.มีความรู้เรื่องเส้นทาง แผนที่ และสถานที่ตั้งสำคัญในบริเวณการจัดงาน (4.36)
4.สามารถประสานงานกับลูกค้ารายต่างๆ ในเวลาเดียวกันได้ (4.54)	4.มีบุคลิกภาพที่ดี เชื่อมั่นในตนเอง และแต่งกายเหมาะสม (4.49)	4.มีความรู้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้า และการวิจัยความต้องการของตลาด (4.31)
5.สามารถประชุมสรุปงานระหว่างลูกค้ากับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (4.51)	5.มีความมุ่งมั่น ขยันทำงาน ปิดการขายได้ 100% ในระยะเวลาที่กำหนด (4.47)	5.มีความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ ข้อกำหนด ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน (4.23)

ตาราง 2 สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ประสานโครงการ

ความต้องการอันดับ 1 ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย)	ความต้องการอันดับ 2 ด้านคุณลักษณะ (ค่าเฉลี่ย)	ความต้องการอันดับ 3 ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย)
1.มีความเป็นผู้นำ ทำงานเป็นทีม และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน (4.68)	1.สู้งานท่ามกลางจำนวนและความหลากหลายของปัญหา (4.61)	1.มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดออนไลน์ สามารถนำเสนอแนวคิด ผ่านสื่อ ได้อย่างสร้างสรรค์ (4.48)
2.มีทักษะในการวางแผน และจัดวางระบบงานตั้งแต่ต้นจนจบได้อย่างดีเยี่ยม (4.62)	2.มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีการแสดงออกถึงอำนาจในการตัดสินใจ (4.54)	2.มีความรู้ทางการพัฒนาธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์การจัดงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของลูกค้า (4.47)
3.สามารถวิเคราะห์ข้อจำกัดต่างๆในการจัดงาน ในแต่ละสถานที่ ป้องกันปัญหา และมีแผนสำรองในการแก้ไข (4.63)	3.มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรม MICE อย่างน้อย 1-2 ปี (4.47)	3.มีความรู้การประเมินราคาวัสดุก่อสร้าง เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนจากบริษัทต่างๆที่เป็นธุรกิจจัดหาได้อย่างเหมาะสมกับงาน (4.44)
4.มีทักษะเจรจาต่อรอง และความน่าเชื่อถือ จากธุรกิจสนับสนุน (4.63)		4.มีความรู้เรื่อง Supply chain & Logistics ด้านการนำเข้าส่งออก (4.41)
5.มีความสามารถในการตรวจสอบการให้บริการทุกเรื่อง จากธุรกิจสนับสนุน (4.54)		5.มีความรู้ด้านการเงิน/บัญชี ควบคุมงบประมาณ และการใช้จ่ายให้ไม่เกินงบประมาณ (4.30)



4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ผู้ประกอบการ เห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องต่อไปนี้

1) จัดหลักสูตรอบรม อาทิ ภาษาต่างประเทศ การขาย การดูแลลูกค้า นักประชาสัมพันธ์ เทคนิคการเจรจา การสอนแต่งกาย ฯลฯ เพื่อสร้างบุคลิกภาพ ความรู้ และทักษะให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27

2) จัดกิจกรรม Workshop อาทิ การสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.24

3) ส่งพนักงานไปศึกษาดูงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และขยายแนวความคิด มีความแปลกใหม่ เพื่อพัฒนาการงานที่กำลังทำอยู่ได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.04

4) จัดให้มีการหมุนเวียนงานภายในฝ่ายหรือข้ามฝ่าย เพื่อเพิ่มทักษะ ประสบการณ์ และลดความจำเจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04

5) ทดสอบความรู้ด้านภาษาต่างประเทศปีละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.02

6) ส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อให้รองรับระดับของการจัดประชุม ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย 3.90

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ของประเทศไทย” มีสาระสำคัญที่นำมาสรุปและอภิปรายผล ดังนี้

1. ความสำคัญของประสบการณ์ในการทำงาน

บุคลากรในอุตสาหกรรม MICE ต้องใช้การสะสมประสบการณ์เป็นสำคัญในการทำงานมากกว่าการใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร ตำราทางวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เพราะความรู้ที่ได้จากประสบการณ์จะทำให้การทำงานเกิดผลสัมฤทธิ์สูง จากข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในอุตสาหกรรม MICE มาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 – 10 ปี คนทำงานส่วนใหญ่จึงมีอายุอยู่ในช่วง 31– 40 ปี อุตสาหกรรม MICE ให้ความสำคัญกับเรื่อง

ประสบการณ์การทำงานเป็นอันดับแรก มากกว่าการให้ความสำคัญกับระดับวุฒิการศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายหรือฝ่ายประสานโครงการ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Beaulieu and Love (2004) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้จัดการประชุมในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล พบว่าผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 และมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 7 ปี จึงอนุมานได้ว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ต้องใช้การสะสมประสบการณ์เป็นสมรรถนะสำคัญในการทำงาน

2. คุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ในอุตสาหกรรม MICE

บุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่ต้องเป็นคนที่มีความจิตบริการ (Service Mind) มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพและมีมารยาท เพราะลักษณะงานในอุตสาหกรรม MICE ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลที่มีความหลากหลาย และลักษณะงานมีรายละเอียดมาก ฯลฯ ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้ เป็นคุณลักษณะเด่นและเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยสืบเนื่องมาจากการปลูกฝังของสังคมไทย ซึ่งเชื่อกันได้เปรียบในการทำงานบริการ ทำให้อุตสาหกรรม MICE มีจุดเด่น สามารถนำไปเป็นจุดขายในการแข่งขันระดับนานาชาติ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยได้รับคัดเลือกจากนานาชาติให้เข้ามาจัดกิจกรรมการประชุม และการท่องเที่ยว นอกเหนือไปจากจุดขายด้านแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร และแหล่งบันเทิงต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ เกียรติวิศาล (2552) ที่ได้ศึกษารูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรม MICE ในประเทศไทย พบว่ากลุ่มผู้ให้บริการหรือลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จึงเป็นการสมควรที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม MICE ให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่ดี เข้าทำงาน เพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดีที่สุดได้

3. ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานในอุตสาหกรรม MICE



บุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่ต้องใช้ความรู้รอบด้าน มาประกอบการทำงานตามตำแหน่งงานในอุตสาหกรรม MICE ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน การทำงานในอุตสาหกรรม MICE มีลักษณะยืดหยุ่น ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นความรู้ส่วนใหญ่จึงเป็นความรู้ที่ต้องใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ภาษาต่างประเทศ สำหรับการสื่อสารการให้บริการโดยไม่ผิดพลาด ความรู้ด้านลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาสถานลูกค้าเก่า และหาลูกค้าใหม่ รวมทั้งการจัดระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ส่วนความรู้ด้านอื่น ๆ ที่ต้องมี ได้แก่ มีความรู้ในการจัดงานต่าง ๆ ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของ MICE กฎหมายธุรกิจ เหตุการณ์รอบด้าน การตลาดออนไลน์ (Online/Internet Marketing) รวมทั้งสามารถนำเสนอแนวคิด ผ่านสื่อ (Media) ในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์และเป็นที่ประทับใจแก่กลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษาของ จันทรเพ็ญ สายน้ำปราน (2549) พบว่าบุคลากรในอุตสาหกรรม MICE ยังขาดความรู้สำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมนี้ โดยเฉพาะด้านการจัดประชุม ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนในปัจจุบัน นอกจากนี้กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2548) ได้ศึกษาความต้องการแรงงาน ในธุรกิจ MICE พบว่า บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถในหลายๆ ด้าน อาทิ

- เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ (Project Coordinator) ยังขาดความรู้เกี่ยวกับธุรกิจแสดงสินค้า ด้านการตลาดและการขาย ด้านการบริหารโครงการและเวลา และขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ การคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ และทักษะการวางแผน การประสานงาน การเจรจาต่อรอง การเรียนรู้ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ ความรู้ อย่าง มาก ด้าน Supply Chain & Logistics Management Project & Time Management และการตลาด ในส่วนของทักษะก็ยังขาดอยู่มากด้าน

Strategic/Analytical Thinking และ Coordination /Interpersonal

- เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า (Customer Service Coordinator) ขาดความรู้มากที่สุดในด้านความรู้เกี่ยวกับธุรกิจแสดงสินค้า การตลาด และวิจัยการตลาด นอกจากนี้ยังขาดทักษะมากที่สุดในด้าน Strategic Thinking, Effective Communication /English และ Problem Solving / Decision Making

- เจ้าหน้าที่งานขาย (Sale Coordinator) ยังขาดความรู้ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจแสดงสินค้า การตลาดและวิจัยการตลาด การควบคุมงบประมาณ ส่วนทักษะที่ยังต้องเพิ่มพูนอีก ได้แก่ ด้าน Creative Thinking/Innovation, Effective Communication/English และ Planning

ดังนั้นผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งพัฒนาด้านความรู้เป็นสำคัญ พร้อมทั้งพัฒนาด้านคุณลักษณะและทักษะควบคู่ไปด้วยให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ เพื่อให้มีความสามารถทางการแข่งขันให้ทันกับการเปิดเสรีทางการค้าและบริการ ของประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ. 2558

4. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ในอุตสาหกรรม MICE กลุ่มผู้ประกอบการเห็นชอบ และให้ความสำคัญกับกิจกรรมการพัฒนาเหล่านี้ ได้แก่

4.1 จัดหลักสูตรอบรมภาษาต่างประเทศ การขาย การดูแลลูกค้า นักประชาสัมพันธ์ เทคนิคการเจรจา การสอนแต่งกาย ฯลฯ เพื่อสร้างบุคลิกภาพ ความรู้ และทักษะให้กับพนักงาน

4.2 จัดกิจกรรม Workshop ส่งพนักงานไปศึกษาดูงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และขยายแนวความคิดมีความแปลกใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานที่กำลังทำอยู่ได้ด้วยตนเอง

4.3 จัดให้มีการหมุนเวียนงานภายในฝ่ายหรือข้ามฝ่าย เพื่อเพิ่มทักษะ ประสบการณ์ และลดความจำเจในการทำงาน

4.4 ทดสอบความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ปีละ 1 ครั้ง และส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้รองรับระดับของการจัดประชุม ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่พบนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ DiPietro (2008, p. 348) ที่มองว่าองค์กรที่ให้



ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะบุคลากร จะสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ สามารถเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันกับคู่แข่ง ทำให้องค์กรมีความมั่นคง และเจริญก้าวหน้าจากการดึงทักษะและความรู้ ของบุคลากรมาใช้ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และยังสอดคล้องกับแนวคิดของราณี อิลิชัยกุล (2550) ที่กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสามารถดำเนินการหรือสร้างกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับความรู้ พัฒนาทักษะและทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานปัจจุบันทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ดังที่ปรากฏตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ผู้ประกอบการต้องการ เช่น ส่งพนักงานไปศึกษาดูงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือ จัดให้มีการหมุนเวียนงานภายในฝ่ายหรือข้ามฝ่าย เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2548). (ร่าง)ทิศทางและประมาณการความต้องการแรงงานฝีมืออุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย พ.ศ. 2547 – 2552. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน.
- เกิดศิริ เจริญวิศาล. (2552). รูปแบบการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- จันทร์เพ็ญ สายน้ำปราณ. (2549). การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงินของธุรกิจจัดประชุมในเขตกรุงเทพมหานคร An Analysis of the Financial Returns on Investment of MICE Organization Establishment in Bangkok Metropolis. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.
- ราณี อิลิชัยกุล. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2555). โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2554). MICE Movement in Asia. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2556). สถิติ MICE 2546-2554. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (22 พฤษภาคม 2555). ประเทศไทย Top of Mind ของ MICE ในเอเชีย. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.nic.go.th/gsic/indexs.php?ds=issues>
- Beaulieu, A. F. and Love, C. (2004). Characteristics of a Meeting Planner: Attributes of an Emerging Profession. *Journal of Convention & Event Tourism*, 6(4), 95-124.
- DiPietro, R. B. (2008). Human capital development: a return on investment perspective. In Abraham P. (Eds.), *Handbook of hospitality human resources management*, . Florida: Butterworth – Heinemann.

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป
ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ของสมรรถนะในภาพรวม และสนับสนุนความต้องการของสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม MICE และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะ ตามตำแหน่งงาน ทั้ง 2 ตำแหน่งงานหลักในอุตสาหกรรม MICE คือ 1) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานขายและให้บริการลูกค้า และ 2) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ โดยเปรียบเทียบความแตกต่าง ความคล้ายคลึงกันระหว่างสมรรถนะ เพื่อให้ทราบถึง องค์ประกอบ ปัจจัยตัวแปร หรือหาความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของสมรรถนะที่ใช้ในการทำงาน ที่จะไปส่งเสริมสมรรถนะในการทำงาน ทั้งในด้าน คุณลักษณะ ความรู้ และทักษะ เป็นต้น