

แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม

Guideline for the Lack of Human Resource Development in the MICE Industry : A Study of Hotel Venues

Chollada Mongkhonvanit
Rattanaporn Chattiwong
Siam University

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันธุรกิจไมซ์ขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั่วโลกทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ขาดแคลน การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ของสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม 2) ตำแหน่งงานที่ขาดแคลนและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม ประชากรที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไป แผนกทรัพยากรบุคคลหรือแผนกไมซ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ประเภทโรงแรมในประเทศทั้งหมด จำนวน 352 โรงแรม กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ได้โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 70 โรงแรม จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Table) โรงแรมละ 1 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพื้นฐานร้อยละ

ผลการศึกษา พบว่า สถานที่จัดงานประเภทโรงแรมในอุตสาหกรรมไมซ์ยังคงขาดแคลนบุคลากรหลายตำแหน่ง โดยตำแหน่งที่ขาดแคลนมากที่สุด คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) และพนักงานต้อนรับและบริการ (Guest Service Agent) รองลงมาคือ พนักงานขาย (Sales) และแม่บ้าน (Housekeeper) สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ในธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ดังนี้ 1) การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 2) จัดอบรมด้านธุรกิจบริการ เน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) 3) จัดอบรมด้านธุรกิจไมซ์ โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ทางธุรกิจไมซ์ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

Abstract

The global vigorous growth in the MICE industry has led to shortages in qualified personnel capable of meeting the needs of the booming industry. This study aimed to find reasons for the insufficient jobs in the industry and guidelines for the development of adequate personnel in terms of quantity and quality. The study focused on hotel venues and data was collected from seventy hotels. The analysis of the data indicated that hotel venues lack various positions or personnel, particularly, guest service agents, sales associates, housekeepers, banquet staff, and operation.

To increase the number of qualified personnel hotels should emphasize on :
1) English language training, additional language skills, and marketing skills
2) Encouraging employees to attend seminars on MICE business trends and being service minded
3) Hotels should also determine the competency of each staff member and provide training to improve their skills as motivating them with appropriate compensation.

Keywords : human resource development MICE industry

บทนำ

ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจไมซ์อยู่ในลำดับต้นๆ ของภูมิภาคอาเซียน สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2559 มีนักท่องเที่ยวไมซ์รวมทั้งสิ้น 1,001,083 คน สร้างรายได้สูงถึง 81,137 ล้านบาท ซึ่งในกลุ่มธุรกิจหลัก 4 กลุ่มของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ การประชุมองค์กร (Meetings) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives Travel) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions) สร้างรายได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มธุรกิจการประชุมวิชาชีพ (Conventions) มีนักท่องเที่ยวไมซ์มากที่สุดจำนวน 298,564 คน สร้างรายได้สูงถึง 25,789 ล้านบาท ดังแสดงในตารางที่ 1 (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2016)

ตารางที่ 1 จำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ ปี พ.ศ. 2556-2559

อุตสาหกรรมไมซ์	2556		2557		2558		2559	
	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)
การประชุมองค์กร (Meetings)	258,286	26,891	232,736	25,173	262,538	28,397	258,483	23,445
การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives Travel)	247,936	15,816	240,546	15,274	254,125	16,136	263,556	16,217
การประชุมวิชาชีพ (Conventions)	325,961	31,254	287,886	26,737	294,371	27,339	298,564	25,789
การแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions)	191,313	14,524	157,996	13,616	174,652	15,214	180,480	15,686
รวม (Total)	1,013,451	88,485	919,164	80,800	985,686	87,086	1,001,083	81,137

สำหรับตลาดที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ได้แก่ จีน อินเดีย และบราซิล กำลังกลายเป็นตลาดที่สำคัญของโลกในธุรกิจไมซ์ (MICE) (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2014) สำหรับประเทศไทยถือเป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการจัดงานประเภทธุรกิจไมซ์ เนื่องจากเป็นประเทศที่มีระบบการเดินทางที่สะดวกสบาย มีความหลากหลายด้านสถานที่จัดประชุม โดยมีการสร้างศูนย์ประชุมขนาดใหญ่และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอพร้อมสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์กับประเทศต่างๆ ได้นอกจากนี้ยังมีธุรกิจโรงแรมหลายระดับที่ให้บริการด้านธุรกิจไมซ์แบบครบวงจร ซึ่งข้อได้เปรียบของประเทศไทยที่มีวัฒนธรรมและประเพณีที่เก่าแก่ ซึ่งมีเอกลักษณ์โดดเด่น รวมถึงความมีอัธยาศัยไมตรีอันดีของคนไทยที่มุ่งเน้นการบริการและการต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นกันเอง สร้างความพึงพอใจให้กับผู้เดินทางมาติดต่อธุรกิจจากทั่วโลกที่มีมาอย่างช้านาน ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นจุดหมายปลายทางสำหรับการจัดงานประเภทธุรกิจไมซ์ (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2013) แต่ถึงแม้ว่าในปัจจุบันประเทศไทยจะมีขีดความสามารถในการรองรับการจัดงานในกลุ่มไมซ์ที่เติบโตอย่างมาก

แต่การเพิ่มขึ้นของจำนวนการจัดงานและนักเดินทางไมซ์ ส่งผลให้ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างมาก และอาจต้องเผชิญกับความไม่เพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการคัดสรรเพื่อนำไปสู่การเป็นมืออาชีพในการบริการด้านไมซ์ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจไมซ์ทั้งในและต่างประเทศได้

สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ของไทย ประกอบด้วย 7 กลุ่ม ได้แก่ 1) บริษัทรับจัดงานประชุมวิชาชีพ (PCO) 2) บริษัทรับจัดการและดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (PEO) 3) บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล หรือบริษัทรับจัดการ ณ แหล่งท่องเที่ยว (DMC) 4) บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive House) 5) บริษัทรับจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด (EMC) 6) สถานที่จัดงานประเภทศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการ (Exhibition & Convention Center) และ 7) สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (Convention Hotels) (Thailand Convention and Exhibition Bureau, 2011) ซึ่งสถานที่จัดงานประเภทโรงแรมถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลประโยชน์จากธุรกิจไมซ์โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุม สถานที่พักแรมของผู้เข้าร่วมประชุม หรือเป็นสถานที่จัดประชุมที่มีการบริการและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมในระดับมาตรฐานสากล แต่ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับวิกฤตการขาดแคลนแรงงานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สวนทางกับจำนวนโรงแรมใหม่ที่เกิดขึ้นจำนวนมาก ซึ่งสาเหตุหนึ่งเนื่องจากบุคลากรที่ผลิตออกมาขาดแคลนทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องไปจ้างงานพนักงานจากเมียนมา มาเลเซีย และฟิลิปปินส์เข้ามาจำนวนมาก (Porntip, 2016) และการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นหายาก จะต้องมีข้อเสนอที่ดีเพื่อดึงดูดหรือเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตัดสินใจมาปฏิบัติงาน จึงเกิดการดึงบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจากองค์กรอื่น นอกจากนี้ปัญหาในเรื่องการขาดแคลนแรงงานยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยาวนาน หากหาพนักงานไม่ทัน พนักงานส่วนที่เหลือจะต้องรับภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นแทนคนเก่าจนอาจนำไปสู่การลาออกได้ จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลน ตำแหน่งงานที่ขาดแคลน และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจไมซ์ที่กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เพียงพอต่อธุรกิจไมซ์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาดำเนินงานที่ขาดแคลนและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์
กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

ความหมายอุตสาหกรรมไมซ์

Thailand Convention and Exhibition Bureau (2011) ได้ให้ความหมาย อุตสาหกรรมไมซ์ หมายถึง อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ประกอบด้วย การประชุมองค์กร (Meetings) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travels) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (Exhibitions)

ผู้ประกอบการไมซ์

Thailand Convention and Exhibition Bureau (2011) ได้ให้ความหมาย ผู้ประกอบการไมซ์ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลักในอุตสาหกรรมไมซ์ ประกอบด้วย 7 กลุ่มบริษัท ได้แก่ 1) บริษัทรับจัดงานประชุมวิชาชีพ (PCO) 2) บริษัทรับจัดการและดำเนินการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ (PEO) 3) บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล หรือบริษัทรับจัดการ ณ แหล่งท่องเที่ยว (DMC) 4) บริษัทรับจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive House) 5) บริษัทรับจัดกิจกรรมพิเศษทางการตลาด (EMC) 6) สถานที่จัดงานประเภทศูนย์ประชุมและแสดงนิทรรศการ (Exhibition & Convention Center) และ 7) สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (Convention Hotels)

สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (Convention Hotels) เป็นสถานที่ที่สามารถรองรับการจัดงานไมซ์ที่หลากหลายรูปแบบ เนื่องจากโรงแรมสามารถให้บริการที่พักและห้องประชุมได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดความสะดวกสำหรับผู้เข้าร่วมงานและสามารถประหยัดต้นทุนและเวลาในการ

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานไทย

Veneri (1999) ได้กล่าวว่า การขาดแคลนแรงงาน หมายถึง ภาวะที่อุปสงค์แรงงานมีมากกว่าอุปทานแรงงานภายใต้ค่าจ้างและเงื่อนไขค่าจ้าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งๆ ซึ่งนอกจากการขาดแคลนในเชิงปริมาณแล้วยังมีการขาดแคลนในเชิงคุณภาพ นั่นคือ ผู้ประกอบการไม่สามารถหาแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการได้ เนื่องจากทักษะแรงงานไม่ตรงตามความต้องการ ภายใต้เงื่อนไขการจ้างงาน

Siksamat, S. et al. (2011) ได้สรุปประเด็นตลาดแรงงานไทย ดังนี้

1. การขาดแคลนแรงงานทั้งปริมาณและคุณภาพของแรงงาน โดยเฉพาะการขาดแคลนแรงงานในกลุ่มสายวิชาชีพ ซึ่งเกิดจากโครงสร้างประชากร ความไม่สอดคล้องของระบบการศึกษาและระบบค่าจ้างกับความต้องการของแรงงาน ซึ่งแรงงานที่มีการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีระบบค่าจ้างที่ดีกว่า และเลือกประเภทงานที่ต้องทำ

2. อัตราค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรมต่อแรงงาน ซึ่งการกำหนดอัตราค่าจ้างโดยอิงกับกรอบของอัตราค่าจ้างขั้นต่ำมีข้อจำกัดในทางปฏิบัติ ซึ่งถ้ายังไม่มีการทบทวนและปรับปรุงอัตราค่าจ้างให้ มีประสิทธิภาพ ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานในระยะยาวได้

3. ผลกระทบของการปรับขึ้นอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ซึ่งถ้ายังไม่มีการปรับในระดับที่เหมาะสมก็จะยังไม่สามารถให้ความเป็นธรรมทางรายได้ให้กับแรงงานระดับล่างได้ และถ้าปรับขึ้นอัตราค่าจ้างขั้นต่ำก็จะช่วยดึงค่าจ้างทั้งระบบให้สูงขึ้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากร

Department of Tourism (2014) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

(1) การเรียนรู้งาน การสอนงาน และระบบพี่เลี้ยง ซึ่งการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (On The Job Training) คือ การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานจริงเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม โดยจำกัดเฉพาะงานที่จะต้องทำเท่านั้น ผู้เข้าอบรมจะมีผู้คอยกำกับดูแลให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอาจเป็นหัวหน้างานหรือครูฝึก ทำหน้าที่อธิบายและสาธิตเพิ่มเติมจากการเรียนรู้

(2) การประชุมแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

(3) การหมุนเวียนงาน เพื่อให้ได้มีโอกาสเรียนรู้อื่น

(4) การมอบหมายงานเป็นทีม

(5) หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร

(6) หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร

(7) การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ การฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

(8) การเรียนรู้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ คือ การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์ แทนการเข้าฝึกอบรมในห้องเรียน

(9) การศึกษาแบบทางการ โดยอาจมีทุนการศึกษาให้

(10) การสร้างเครือข่ายผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ การสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อสนับสนุนให้ได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายความต้องการและความพอใจของมนุษย์ โดยลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) เป็นความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม เช่น การมีเพื่อน การถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น (Social Needs)

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือความต้องการระดับสูงสุดซึ่งมนุษย์ เป็นความต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎี X เป็นทฤษฎีที่มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดีหรือแง่ลบ สรุปแนวคิดได้ 3 ประการ ดังนี้

1. เห็นว่าธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงก็พยายามหลีกเลี่ยง
2. เห็นว่าวิธีที่ทำให้มนุษย์ทำงาน ต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม ช่มชู้ สั่งการและลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

3. เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าการเป็นผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยหวังความก้าวหน้า แต่สิ่งที่ต้องการมากคือ ความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดดังกล่าว หากมีการมอบหมายงานจะต้องมีหัวหน้าคอยควบคุม เพื่อว่ากล่าวและลงโทษ ซึ่งถ้าไม่มีหัวหน้างานคอยสั่ง งานก็มักไม่เดิน

ทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี สรุปแนวคิดสำคัญได้ 6 ประการ ดังนี้

1. โดยธรรมชาติมนุษย์ส่วนใหญ่จะมีความมานะ พยายามแสวงหาความเพลิดเพลิน ไม่ได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงงานนั้นเนื่องจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก

2. การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ อาจไม่จำเป็นต้องมีการควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนได้ทำงานในบรรยากาศของตัวเองและยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. โดยทั่วไปของมนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม ทีม และคณะ

4. มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์จะเกิดความรู้สึกพอใจ เกิดความพยายามทำงานมากขึ้น

5. มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบและต่อการแสวงหาความรับผิดชอบ

6. บุคคลในองค์กร มักมีคุณลักษณะในตัวเหมือนกันคือความสามารถทางความคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบตำแหน่งงานที่ขาดแคลนและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม

2. ทราบแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา: สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม

3. โรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เพียงพอต่อธุรกิจไมซ์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไป แผนกทรัพยากรบุคคลหรือแผนกไมซ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ประเภทโรงแรมในประเทศไทยทั้งหมด จำนวน 352 โรงแรม Thailand Convention and Exhibition Bureau (2015) (ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไป แผนกทรัพยากรบุคคลหรือแผนกไมซ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ประเภทโรงแรม กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งประชากรอยู่ในหลักร้อยละใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15-30 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามทฤษฎีของนักสถิติ (Pengsawat, W., 2008) ได้โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 70 โรงแรม จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Table) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไปแผนกทรัพยากรบุคคลหรือแผนกไมซ์ของโรงแรม โรงแรมละ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิดในส่วนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และคำถามปลายเปิดสำหรับสอบถามเกี่ยวกับบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ยังขาดแคลนและปัญหาที่ขาดแคลน โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 15 สิงหาคม 2559 โดยส่งจดหมายถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรม จำนวน 70 โรงแรม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

2. ประชุมกลุ่มย่อยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน เพื่อสรุปประเด็น และอภิปรายผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพื้นฐาน ร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไป แผนกทรัพยากรบุคคลหรือแผนกไมซ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ประเภทโรงแรม จำนวน 70 โรงแรม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโรงแรมละ 1 คน เก็บได้ทั้งหมดร้อยละ 100 จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.1) และเพศชาย (ร้อยละ 31.9) มีอายุระหว่าง 30-35 ปี (ร้อยละ 52.8) สถานภาพโสด (ร้อยละ 55.6) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 80.3) สถานภาพโสด (ร้อยละ 55.6) ประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ 5-10 ปี (ร้อยละ 30.0) และส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 52.1)

2. ตำแหน่งงานและสาเหตุที่ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ : กรณีศึกษาสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม

จากการศึกษาตำแหน่งงานและปัญหาที่ขาดแคลนของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ : กรณีศึกษาสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม จำนวน 70 โรงแรม พบว่า ตำแหน่งงานที่ขาดแคลนมากที่สุดคือ ตำแหน่งแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) และพนักงานต้อนรับและบริการ (Guest Service Agent) (ร้อยละ 12) รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานขาย (Sales) (ร้อยละ 10) และตำแหน่งแม่บ้าน (Housekeeper) (ร้อยละ 8) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตำแหน่งงานและสาเหตุที่ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ : กรณีศึกษาสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม

ตำแหน่ง	สาเหตุ	ร้อยละ
1. แผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) และพนักงานต้อนรับและบริการ (Guest Service Agent)	ตำแหน่งดังกล่าว ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 ซึ่งปัจจุบันบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาที่ 3 ได้ยังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับธุรกิจไมซ์ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ตำแหน่งดังกล่าวจะต้องมีความอดทน มีใจรักด้านการบริการ และต้องมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	12
2. พนักงานขาย (Sales)	เป็นตำแหน่งงานที่หลายๆ บริษัทยังขาดแคลน เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่ต้องเข้าใจในรายละเอียดของงาน ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน เช่น ทักษะการขาย การเจรจาต่อรอง การสร้างความสัมพันธ์เชิงธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีประสบการณ์ทางการขาย มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจ สามารถเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้	10
3. แม่บ้าน (Housekeeper)	งานแม่บ้านเป็นงานที่ต้องมีความละเอียด สะอาด เรียบร้อย พนักงานส่วนใหญ่ขาดความอดทนในการปฏิบัติงาน เวลาที่มีพนักงานลาออกและเหลือคนปฏิบัติงานน้อย จะต้องปฏิบัติงานหนักกว่าเดิม แต่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนเท่าเดิม จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ส่งผลให้มีการลาออก	8
4. พนักงานจัดเลี้ยง (Bouquet Service)	งานในธุรกิจไมซ์เป็นงานที่หนักและมีรายละเอียดในการจัดงานค่อนข้างมาก อาจทำให้บุคลากรที่มีความอดทนน้อยไม่สามารถปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมนี้ได้ และส่วนใหญ่ไม่เข้าใจงานบริการ มีความกังวลที่จะต้องติดต่อหรือดูแลลูกค้า กลัวเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	8
5. พนักงานด้านปฏิบัติการ (Operation)	เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้จะก้าวไปเป็นระดับหัวหน้างานในอนาคตและสามารถปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้ เพราะได้ลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งหัวหน้างานส่วนใหญ่ในขณะนี้ จบการศึกษาจากต่างประเทศก็มาเป็น หัวหน้างานเลย แต่พูดภาษาอังกฤษได้ดีเท่านั้น แต่มองภาพงานด้านยังไม่ออก หลายคนเลิกงานและต้องการทำงานที่สบาย แต่งานในอุตสาหกรรมไมซ์เป็นงานที่หนัก มีเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน ต้องเปลี่ยนแปลงตามกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาจัดงาน	8

ตารางที่ 2 ตำแหน่งงานและสาเหตุที่ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ : กรณีศึกษาสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (ต่อ)

ตำแหน่ง	สาเหตุ	ร้อยละ
6. ผู้จัดการสำนักงานส่วนหน้า (Front Office Manager)	เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีทักษะภาษาอังกฤษอย่างดี และสามารถวางแผนการทำงานในแผนกนี้ได้เป็นอย่างดี	6
7. ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Catering Manager)	เนื่องจากเป็นงานที่หนัก งานเลี้ยงใหญ่ๆ ต้องเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ จำนวนมาก จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบสูง ต้องติดต่อประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งมีหลากหลายอารมณ์	6
8. ผู้จัดการอีเวนต์ (Event Manager)	เนื่องจากลักษณะงานมีรายละเอียดที่ค่อนข้างเยอะ การทำงานต้องมีความรับผิดชอบสูง และไม่มีเวลาที่แน่นอน ไม่เหมือนงานประจำทั่วไป ที่มีเวลาการเข้า - ออก เป็นเวลา และบุคลากรที่จะขึ้นมาเป็นผู้จัดการจะต้องมีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี มีความสามารถในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี	6
9. บุคลากรด้านการดำเนินงานไมซ์ (Event Team)	ขาดบุคลากรที่เข้าใจและตั้งใจทำงาน เนื่องจากงานมีความยากง่ายในตัว บุคลากรที่จะทำงานในส่วนนี้จะต้องมีมุมมองใหม่ๆ เสมอ เปิดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา	6
10. พนักงานล้างจาน (Steward)	เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งเป็นงานที่หนัก พนักงานส่วนใหญ่ขาดความอดทนต่อหน้าที่ ซึ่งถ้ามีพนักงานเหลือน้อยพนักงานหนึ่งคนจะรับผิดชอบงานมากกว่าเดิม แต่ผลตอบแทนที่องค์กรให้แตกต่างกัน	4
11. พนักงานเสิร์ฟทั้งชายและหญิง (Waiter/ Waitress)	เป็นงานที่หนัก เพราะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการออกจากงานบ่อย	4
12. ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Manager)	บุคลากรที่จะขึ้นมาเป็นผู้จัดการต้องมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี มีความสามารถในการบริหารจัดการทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี รวมทั้งมีเทคนิคในการจัดงาน	4
13. ผู้จัดการแผนกไมซ์ (MICE Manager)	เนื่องจากเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง มีความยากง่ายในตัว คนที่ดูแลต้องมีความรู้มากและรู้จักแนวทางมุมมองใหม่ๆ เสมอ เปิดโอกาสในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร เป็นงานที่ต้องดูแล ประสานงาน อำนวยความสะดวกของงานไมซ์ให้ดำเนินการไปอย่างเรียบร้อย มีทักษะพิเศษในการทำงาน มีความรู้ในงานเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ ชี้แจงงานให้กับลูกค้าได้อย่างดี และมีความคล่องตัวสูง มีความยืดหยุ่นด้านเวลา เนื่องจากต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ ทำให้ต้องใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานตำแหน่งนี้	4

ตารางที่ 2 ตำแหน่งงานและสาเหตุที่ทำให้ขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ : กรณีศึกษาสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม (ต่อ)

14. ผู้เชี่ยวชาญการจัดงานอีเวนต์ (Specialist Event Management)	สามารถยืดหยุ่นเวลาในการทำงานได้ มีความคิดสร้างสรรค์ในรูปแบบงานที่แปลกใหม่อยู่เสมอ และมีจิตบริการ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง มีความยากง่ายในตัวคนที่ดูแลต้องมีความรู้มากและรู้จักแนวทางมุมมองใหม่ๆ เสมอ เปิดโอกาสในการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สามารถสื่อสารภาษาได้หลากหลาย	4
15. เจ้าหน้าที่การตลาด (Marketing Staff)	เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ต้องมีไหวพริบ มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ และรู้ข้อมูลคู่แข่ง	2
16. หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef)	เนื่องจากหัวหน้าแผนกครัวที่ทำงานเก่งๆ จะออกไปเปิดร้านอาหารของตัวเอง	2
17. หัวหน้าครัวญี่ปุ่น (Japanese Chef)	ขาดบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์เมนูใหม่ๆ เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมไมซ์มีการแข่งขันอย่างมากในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ ทำให้บุคลากรมีการย้ายงานบ่อย	2
18. พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B)	เนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์มีการขยายตัวอย่างมาก จึงมีการแข่งขันกันในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการทำให้บุคลากรมีการย้ายงานกันบ่อย	2
19. เจ้าหน้าที่รับรองลูกค้าที่เชี่ยวชาญ	เนื่องจากงานไม่ได้มีทุกวัน ทำให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการรับรองลูกค้า หันไปทำงานด้านอื่นแทน	2
20. หัวหน้าฝึกอบรม (Staff Training)	ส่วนใหญ่เลือกสถานที่ทำงาน เปลี่ยนงานบ่อย เลือเงินเดือนที่สูงๆ แต่ยังขาดความทุ่มเทในการทำงาน	2

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

ผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 70 คน และจากการจัดประชุมกลุ่มย่อยผู้เชี่ยวชาญ 7 ท่าน ได้เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม โดยลำดับแรกควรมีการจัดอบรมด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร โดยเน้นภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 (ร้อยละ 25) รองลงมาคือ จัดอบรมด้านธุรกิจบริการโดยเน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) (ร้อยละ 22) และจัดอบรมด้านธุรกิจไมซ์ โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรม สัมมนาทางธุรกิจไมซ์เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน (ร้อยละ 13) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภท โรงแรม

แนวทางการพัฒนา	รายละเอียด	ร้อยละ
1. จัดอบรมด้านภาษาต่างประเทศ	เน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาที่ 3 และพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการให้บุคลากรได้รับรู้และรับทราบความต้องการของลูกค้าชาติอื่นๆ โดยเน้นทั้งระดับหัวหน้างานฝ่ายปฏิบัติการระดับล่าง และมีการติดตามผลการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ	25
2. จัดอบรมด้านธุรกิจบริการ	เน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) โดยจัดหาวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงเข้าใจในงานบริการมากขึ้น สามารถให้บริการที่แตกต่างให้กับลูกค้าต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจ จัดจำและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	22
3. จัดอบรมด้านธุรกิจไมซ์	ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ทางธุรกิจไมซ์ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบในการจัดประชุมประเภทต่างๆ และให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าที่มาจัดประชุมและสัมมนาที่ยังคงมาใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจที่ติดต่อกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ ไม่เปลี่ยนสถานที่ในการจัดงาน และควรฝึกฝนให้บุคลากรมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยยึดหลัก One Stop Service	13
4. จัดอบรมตามมาตรฐานที่ทางบริษัทจัด	เพื่อให้พนักงานหรือบุคลากรมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการเรียนรู้ใหม่	13
5. สร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร	มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับบุคลากรหรือการให้รางวัลบุคลากรดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	6
6. กำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	กำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งสามารถใช้ในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่กระบวนการสรรหา การพัฒนาส่วนงาน การบริหารผลงาน การจ่ายผลตอบแทน การสร้างความผูกพันกับองค์กร และการวางแผนการเติบโตในแต่ละตำแหน่ง	6
7. จัดอบรมด้านการขายและการตลาด	เพื่อพัฒนาด้านการสื่อสาร การติดต่อประสานงาน การเสนองาน การให้บริการ และความคิดสร้างสรรค์	6
8. จัดอบรมบุคลากรเพื่อยกระดับฝีมือแรงงาน	เพื่อให้บุคลากรในแต่ละตำแหน่งมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้ทันกับความต้องการของลูกค้า	3
9. พัฒนาการทำงานเป็นทีม	เพื่อให้บุคลากรพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม	3
10. จัดกิจกรรมทุกรูปแบบ	เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงออกทางด้านความคิดสร้างสรรค์	3

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม มีสาระสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ตำแหน่งงานที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ในสถานประกอบการที่รับจัดงานประเภทโรงแรม ส่วนใหญ่ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เนื่องจากปัจจุบันมีกลุ่มลูกค้าหลากหลายประเทศสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ สุรภี และฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (Suraphee, W. & Chalongsri, P., 2012) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศที่สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. อุตสาหกรรมไมซ์ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการจัดงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี ช่วยสุข และดลฤทัย โกวรรณะกุล (Chuaysook, D. & Kovathanakul, D., 2015) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย พบว่า จุดอ่อนของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น นอกจากสถานที่ท่องเที่ยวและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งก่อนและหลังยังไม่มี ความชัดเจน และความน่าดึงดูดใจ ในด้านบุคลากรยังอยู่ในระดับท้องถิ่นที่ยังไม่มีความชำนาญในการจัดงาน ขาดทักษะการบริการ พร้อมทั้งการประสานงานและความเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมยังต้องมีการพัฒนาทักษะและความสามารถทางวิชาการเพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ รวมทั้งสามารถวางแผนการจัดงานและการท่องเที่ยวให้กับผู้บริการด้วย

3. หลายโรงแรมยังขาดแคลนตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) พนักงานต้อนรับและบริการ (Guest Service Agent) พนักงานขาย (Sales) ตำแหน่งแม่บ้าน (Housekeeper) พนักงานจัดเลี้ยง(Bouquet Service) พนักงานล้างจาน(Steward) และพนักงานเสิร์ฟทั้งชายและหญิง (Waiter/Waitess) จำนวนมาก ซึ่งตำแหน่งดังกล่าวต้องรับผิดชอบงานหนัก ถ้ามีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติงานจะต้องมีความอดทน ซึ่งถ้ามีพนักงานเหลือน้อยพนักงานหนึ่งคนจะต้องรับผิดชอบงานมากกว่าเดิม แต่ผลตอบแทนที่องค์กรให้เท่าเดิม จึงเกิดความไม่พอใจส่งผลให้ลาออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศรี ศิกษมัตติ (Siksamat, S., et al., 2011) ที่ได้กล่าวถึงการขาดแคลนแรงงานทั้งปริมาณ และคุณภาพของแรงงาน เกิดจากระบบค่าจ้างกับความต้องการของแรงงาน ซึ่งแรงงานที่มีการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีระบบค่าจ้างที่ดีกว่า และเลือกประเภทงานที่ต้องทำ ทางโรงแรมควรที่จะพิจารณาถึงปัจจัยความต้องการของพนักงาน และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เช่น มีค่าตอบแทนพิเศษหรือการให้รางวัลพนักงานดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และพิจารณาถึงความมั่นคงในการทำงานของพนักงานเพื่อไม่ให้เกิดการย้ายงานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970) และทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor, 1969) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และในการทำงาน ต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบเพื่อต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและสร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก ควรมีการวางแผนและแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ เช่น การจัดอบรมด้านภาษาต่างประเทศ และภาษาอื่นๆ และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรโดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทนพิเศษ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Choochom, O. (2012) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์ โดยผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลในการดึงดูดพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ ที่ได้รับพนักงานต้องรับรู้ว่ามีคุณค่ากับสิ่งที่มีพนักงานทุ่มเทให้กับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลงานวิจัยในครั้งนี้ หน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

1) สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อให้บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ โดยจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 ความรู้ในธุรกิจไมซ์ ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ภาครัฐและภาคเอกชนควรพัฒนาและสร้างความร่วมมือในลักษณะทวิภาคี โดยให้นักศึกษาที่สนใจในอาชีพนี้ได้เข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อให้เข้าใจการทำงาน และรู้ศักยภาพของตนเอง ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างสถาบันการศึกษา และสถานประกอบการต่างๆ เพื่อสามารถผลิตบุคลากรที่เข้าใจงานและมีทักษะตรงกับความต้องการของธุรกิจไมซ์

3) ภาครัฐและเอกชนควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณความต้องการบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ในธุรกิจไมซ์ รวมทั้งทักษะในตำแหน่งงานที่ขาดแคลน เพื่อกระตุ้นให้สถาบันการศึกษาแนะแนวการศึกษาต่อในตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจไมซ์

สถาบันการศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการจัดการศึกษาและปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยต้องเน้นให้มีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดทักษะและวางแผนผลิตบัณฑิตให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจไมซ์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว

นักศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจเลือกอาชีพและตำแหน่งงานที่ต้องการในอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ก่อนเข้าสู่การเป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาดำรงตำแหน่งที่ขาดแคลนในแต่ละกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้ในการวางแผนการผลิตบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของตลาด

2.2 ควรศึกษาปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในแต่ละกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการป้องกันการขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์ในอนาคต

2.3 ควรศึกษาการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่ขาดแคลนในตำแหน่งงานต่างๆ ในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อป้องกันการลาออก และยังเป็นการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เจาะลึกในแต่ละตำแหน่งที่สำคัญในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากรเพื่อรองรับกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

References

- Choochom, Oraphin. (2012). Work Motivation : Theory and Application. *Journal of Phychology*, 2(2), 52-61.
- Chuaysook, Dudsadee. & Kovathanakul, Donruetai. (2015). Khon Kaen MICE Industry Development Plan towards Leading MICE City of Thailand. *Journal of Thai Hospitality & Tourism*, 10(1), 15-29.
- Douglas, M. (1969). **The Human Side of Enterprise**. Now York : McGraw – Hill Book Company.
- International Congress and Convention Association. (2013). *ICCA Statistics Report 2013*. Retrieved August 1, 2015, from <http://www.iccaworld.com>.
- Maslow, A. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers. McGregor.
- Pacific Asia Travel Association. (2011). MICE Come of Age in Asia Pacific. *Issues & Trends*, 16(3), 1-2.
- Pengsawat, Waro. (2008). **Research Methodology**. Bangkok : Suweeriyasarn.
- Siksamat, Somsajee. et al. (2011). **Thai Labour Market and its Roles in Strengthening the Thai Economy**. Bank of Thailand. Bangkok.
- Suraphee, Watcharaporn. & Pimonsompong, Chalongsri. (2012). The Study of Employees' Competency Requirement in MICE Industry of Thailand. *Journal of Business, Economics and Communications*, 8(2), 82-88.
- Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB). (2015). **Thailand's MICE Industry Report 2015**. Retrieves March 13, 2016, from <http://elibrary.tceb.or.th/Home.aspx>.
- Thailand Convention and Exhibition Bureau (TCEB). (2016). **MICE Review 2016**. Thailand Convention and Exhibition Bureau
- Veneri, C. M. (1999). Can Occupational Labor Shortages be identified Using Available Data. *Monthly Labor Review*, March, 15-16.