

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของ อุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา

Human Resource Development to Enhance Competitiveness of the MICE Industry in Songkhla

นุชนัตร กาศสมุทร* เกิดศิริ เจริญวิศาล และ สันติธร ภูริภักดี

Nootchanate Kansamut*, Kaedsiri Jaroenwisan and Santitorn Phuripakdee

Received: 27 February 2018, Revised: 22 November 2018, Accepted: 26 April 2019

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นอุตสาหกรรมที่ส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้าโดยผ่านการจัดการของบุคลากรที่ต้องมีความชำนาญระดับสูง ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นหัวใจหลักของอุตสาหกรรมไมซ์ซึ่งบุคลากรต้องมีทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน ประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) ด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีความเป็นมืออาชีพด้านการสื่อสารความสามารถด้านการบริการที่เป็นเลิศ ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงนวัตกรรม และทักษะด้านการบริหารจัดการและการตลาด เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพและยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์จังหวัดสงขลา

คำสำคัญ: อุตสาหกรรมไมซ์, การพัฒนาบุคลากร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Faculty of Management Science, Silpakorn University, 1 Moo 3, Sampraya, Cha-am, Phetchaburi 76120, Thailand.

* ผู้พิมพ์ประสานงาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Corresponding author, e-mail): nootchanateka@hotmail.com Tel: 09 5037 0473

ABSTRACT

MICE industry is the industry that delivers service and products to customers through the management from human resources who have high potential. Therefore, human resources become the most important part of the MICE industry. Moreover, human resources must be equipped with high skills, potential and experience in management. In addition, the knowledge of psychology should be applied in order to efficiently serve and respond to the customers' needs. The research aims to study the potential of human resources in MICE industry and present the guidelines for the human resource development to increase the competitive advantages in MICE industry in Songkhla province. This research was conducted by using qualitative methods. The data were collected by in-depth interview from 11 key informants who are administrations of relevant public and private organizations in MICE industry. Research finding presents 4 aspects of competitive human resource desired in MICE industry in Songkhla province: 1) Foreign languages communication skills, 2) Services skills, 3) Information Technology skills, and 4) Event management skills. The suggestion of this study is to support and develop the human resource in MICE industry to be able to communicate professionally, provide excellent service, be creative, and have innovative thinking and administration and marketing skills to increase competitive advantages of MICE industry in Songkhla province.

Key words: MICE, Human resource development

บทนำ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการให้มีศักยภาพสามารถเข้าสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์โดยได้มีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการเสริมสร้างศักยภาพด้านต่างๆ มีการปรับโครงสร้างภาคบริการให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและบริการให้มีศักยภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมบนฐานความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมโดยการสนับสนุนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการส่งเสริมการนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการพัฒนาสินค้าและบริการและส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจบริการที่มีศักยภาพโดยอาศัยจุดแข็งและความได้เปรียบในด้านภูมิศาสตร์ของประเทศไทยความหลากหลายทาง

วัฒนธรรมและเอกลักษณ์ความเป็นไทยรวมถึงสามารถรองรับรับการเปิดเขตเสรีทางค้าและการลงทุนตามกระแสความต้องการของตลาดโลกได้แก่ธุรกิจการท่องเที่ยวธุรกิจบริการสุขภาพธุรกิจบริการโลจิสติกส์ธุรกิจภาพยนตร์และธุรกิจการจัดประชุมและแสดงนิทรรศการนานาชาติ เป็นต้น

การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition) หรือไมซ์ (MICE) เป็นธุรกิจที่สามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากและยังกระจายรายได้ที่เกิดขึ้นไปยังภาคธุรกิจต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง เป็นการขยายรายได้สู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง เช่น โรงแรมที่พัก อาหาร ของที่ระลึก การขนส่ง ศูนย์ประชุม และบริษัทรับจัดงานแสดงสินค้า เป็นต้น และก่อให้เกิด

ประโยชน์ด้านเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ การจ้างงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกลุ่มอาชีพเดียวกัน ทำให้บุคลากรของประเทศได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น (ชมพูนุช, 2555)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ได้รับการยอมรับมากขึ้นในฐานะกลไกสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเติบโตสูงและมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้และการจ้างงานให้แก่ประเทศ เนื่องจากนักเดินทางกลุ่มไมซ์ มีเป้าหมายเฉพาะทางธุรกิจ มีอำนาจซื้อสูงและมีความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม สายการบิน โรงแรม ธุรกิจการขนส่งสินค้า การเดินทางในประเทศ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวโดยทั่วไป 2-3 เท่าซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10.7 ของรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแต่ละปี (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2555) ดังนั้น การเดินทางเพื่อธุรกิจในรูปแบบของการประชุมองค์กร (Meetings) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) การประชุมวิชาชีพ (Conventions) และการจัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibitions) หรือไมซ์ (MICE) เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม (เกิดศิริ, 2552)

ธุรกิจไมซ์เป็นธุรกิจที่ใช้บุคลากรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไปสู่ลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหัวใจหลักของธุรกิจไมซ์โทนี โรเจอร์ (Rogers, 2013) ได้เปรียบเทียบธุรกิจไมซ์ว่าเป็น “อุตสาหกรรมคน” (People Industry) หมายถึง อุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่ใช้คนเป็นหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจ ในธุรกิจบริการบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจต่องานและองค์กรก่อนจึงสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เนื่องจากงานในธุรกิจนี้มีลักษณะ

เป็นงานบริการที่มีความเฉพาะตัว จึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการด้านการบริหารจัดการ ประกอบกับมีคุณลักษณะความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) และความสามารถในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) ที่เกิดจากการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ธุรกิจไมซ์ จึงไม่เพียงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ด้านการจัดการหรือความรู้ทางเทคนิคเท่านั้น แต่ยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริการได้อีกด้วย จึงจำเป็นต้องมุ่งมั่นการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุตสาหกรรมไมซ์กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ (วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555) จากวิกฤตการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ (ยงยุทธ, 2557) ทำให้ภาครัฐและเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะตามที่สถานประกอบการต้องการ และจากผลการวิจัย วัชรภรณ์ และ ฉลองศรี (2555) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล พบว่า ผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มีจิตบริการ (Service Mind) มีธรรมาจริย เป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความสุภาพเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานประกอบการจึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่ดีเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดี (เกิดศิริ, 2552) ดังนั้น หากบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของ

ไทยยังไม่ได้ได้รับการพัฒนาและแก้ไข อาจเสียเปรียบประเทศอื่นที่มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์และยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-Interview) การรวบรวมข้อมูลโดยไม่ใช้แบบสอบถาม จะมีแนวข้อคำถามให้ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้สอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ในลักษณะการเจาะลึก และต้องอาศัยความสามารถพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการค้นหารายละเอียดในประเด็นที่ศึกษาอย่างลึกซึ้ง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยที่การสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นมิได้มุ่งหวังว่าจะให้ผู้สัมภาษณ์เลือกคำตอบที่นักวิจัยคิดไว้ก่อนหรือสัมภาษณ์เพียงครั้งเดียวแต่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น ให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องและสถานการณ์ ตลอดจนความเชื่อ ความหมายต่างๆ อย่างลึกซึ้งในแง่มุมต่างๆ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้าง มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน จุดมุ่งหมายหลักของการเลือกตัวอย่างแบบนี้ไม่ใช่เพื่อได้กลุ่มที่เป็นตัวแทน แต่เพื่อที่จะได้ตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้สำหรับแนวคิด จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา (ชาย, 2550) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมไมซ์ที่เป็นผู้บริหาร

หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (Stakeholders) จำนวน 11 คน ได้แก่ 1) ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายส่งเสริมตลาดภายในประเทศ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) 2) นายกสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) 3) ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสงขลา 4) กรรมการที่ปรึกษา/ประธานฝ่ายวิชาการและกิจการต่างประเทศ สภาหอการค้าจังหวัดสงขลา 5) ผู้ช่วยผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานหาดใหญ่ 6) ประธานหลักสูตรการจัดการประชุมนิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (MICE) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 7) ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมบุรี ศรีภู 8) สมาคมโรงแรมหาดใหญ่-สงขลา 9) ตัวแทนจากสมาคมการแสดงสินค้าไทย 10) ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เอ็น.ซี.ซี. แมนเนจเม้นท์ แอนด์ ดิเวลลอปเม้นท์ จำกัด 11) ผู้อำนวยการศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ซึ่งทั้งหมดยินยอมให้ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เวลาครั้งละ 60-90 นาทีจนได้ข้อมูลอิ่มตัว ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2560 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาด้วยวิธีการดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้เข้าพบกับผู้ให้ข้อมูล แนะนำตัวพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิตอบรับหรือปฏิเสธ สามารถยกเลิกการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยไม่มีเงื่อนไขผูกมัด ข้อมูลทั้งหมดจะถูกพิทักษ์สิทธิส่วนบุคคล 2) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงขณะที่มีการสนทนาพร้อมชี้แจงสิทธิของผู้ให้ข้อมูลว่าหากไม่พึงประสงค์จะให้มีการบันทึกเสียงในช่วงเวลาใดสามารถทำได้โดยไม่มีเงื่อนไข 3) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน

โดยผู้วิจัยปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคน (Ethical principles) อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึง หลักความเคารพในบุคคล (Respect for person) มีกระบวนการขอความยินยอมจากผู้ที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ให้เข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย หลักการให้ประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย (Beneficence/Non-maleficence) ผู้วิจัยจำเป็นต้องเก็บรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล โดยในแบบบันทึกข้อมูลจะไม่มีการระบุ (identifier) ถึงตัวผู้ให้ข้อมูล และหลักความยุติธรรม (Justice) โดยมีเกณฑ์การคัดเข้าและออกชัดเจน มีการกระจายประโยชน์ไว้ซึ่งออกได้อย่างเท่าเทียมกัน

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมกับการสร้างแนวคำถามเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้บันทึกเทปการสัมภาษณ์ และมีการใช้คำพูดของผู้ให้ข้อมูลเพื่อยืนยันความจริงในทุกประเด็น ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) คือ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกันคือ

1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลผู้วิจัยได้นั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีตรวจสอบคือการสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มา ที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในเนื้อหาเรื่องเดียวกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมไมซ์ที่เป็นผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (Stakeholders) จำนวน 11 คน เพื่อให้ข้อมูลเกิดความน่าเชื่อถือทั้งเชิงบุคคลและสถานที่

2) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่า ถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิม จะให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี 2 ทฤษฎี ได้แก่ 1) แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (service quality) 2) ทฤษฎีมุมมองฐานทรัพยากร (resource base view theory) มุ่งเน้นอธิบายศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นการสนับสนุนและแนวทางในการวิเคราะห์ตีความข้อมูลเชิงคุณภาพ

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methods triangulation) คือการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่า 1 วิธี โดยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ร่วมกับการสังเกตพฤติกรรมระหว่างการพูดคุยเพื่อทดสอบความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยใช้วิธีการถอดเทปบันทึกการ

สัมภาษณ์แบบคำต่อคำประโยคต่อประโยค และวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กัน เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจกับเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์และค้นหาความหมายที่ยังไม่ครบถ้วนไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งตัวผู้วิจัยเอง จะได้สะท้อนความคิดพิจารณาตน เพื่อตรวจสอบผลกระทบจากความคิด ความรู้สึก และความพร้อมของตัวผู้วิจัยต่อกระบวนการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย จากจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก 11 คน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา มี 4 ด้านคือ

1. ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระบุว่าภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การศึกษา การแสวงหาความรู้ และการประกอบอาชีพ การเข้าใจเรียนรู้ภาษาต่างประเทศจะทำให้การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติที่จะเข้ามาใช้บริการได้ดีขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจให้เข้ามาจัดกิจกรรมไมซ์ในประเทศไทยมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพราะในปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษคือภาษาสากล เป็นภาษากลางของโลกที่มนุษยชาติที่ใช้ติดต่อระหว่างกันเป็นหลัก ไม่ว่าแต่ละคนจะใช้ภาษาอะไรเป็นภาษาประจำชาติ เมื่อต้องติดต่อกับคนอื่นที่ต่างภาษาต่างวัฒนธรรมกันทุกคนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการติดต่อสื่อสารกัน สะท้อนจากบทสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

“ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการนำไปสู่อาชีพการงานที่ก้าวหน้าในอนาคต” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“พนักงานทุกคนจำเป็นต้องมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อพูดคุยสื่อสารกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“พนักงานบริการยังขาดความรู้ ในการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนระบุว่า การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สองอาจไม่เพียงพอและไม่ใช่ว่าความสามารถพิเศษอีกต่อไป เพราะยุคนี้กลายมาเป็นยุคของ ภาษาที่สาม สิ่งที่ทุกคนควรจะมีและถือเป็นข้อได้เปรียบที่นอกจาก ภาษาไทย และภาษาอังกฤษเป็นหลัก ยังมีภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น จำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางด้านภาษาของตัวเองให้โดดเด่นเพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายได้อย่างถูกต้อง ภาษาที่สามจึงเปรียบเสมือนความสามารถพิเศษ ยิ่งถ้าพูดได้มากกว่าสามภาษาขึ้นไปก็จะยิ่งทำให้เรามีความสามารถโดดเด่นกว่าคนอื่นมีโอกาสที่จะทำงานได้ทั้งในและต่างประเทศ

“พนักงานบริการควรจะต้องเรียนรู้ภาษาอื่นๆ ที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษารัสเซีย ภาษาจีน ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“การศึกษาภาษาของประเทศอื่นๆ ย่อมได้เปรียบในการทำงาน และสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

“ในยุคที่ประเทศไทยเป็นประเทศเปิดและเป็นเสรีในเรื่องของการค้าและการท่องเที่ยว ภาษาที่ 3 คือความจำเป็นอย่างมากต่อการเรียนรู้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

2. ด้านการบริการ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระบุว่า การบริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญเรื่องการมีจิตบริการ (service mind) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและความเป็นมิตรการต้อนรับที่อบอุ่น พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Revisit) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดี รวมถึงเครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้องและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันทุกคน สะท้อนจากบทสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

“พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ แต่สามารถที่จะรับรู้ด้วยความพึงพอใจ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นที่ยอมรับในยุคปัจจุบันและเป็นยุคที่หน่วยงานต่างๆ เห็นความจำเป็นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน การบริหารงานและการตัดสินใจ ดังนั้นการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย สามารถ

ให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมหากธุรกิจไม่สามารถปรับตัวและพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยและทันกับความต้องการของลูกค้าจะไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึง ลักษณะของธุรกิจและโครงสร้างองค์กร โดยจะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของธุรกิจ บางกระบวนการอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการบันทึกและสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีข้อมูลที่เพียงพอสะท้อนจากบทสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

“เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในด้านการค้นคว้าข้อมูลได้สะดวกและไร้ขีดจำกัด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“ทำให้มีความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็วในการทำงาน สามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกันได้หรือทำงานใช้เวลาน้อยลง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

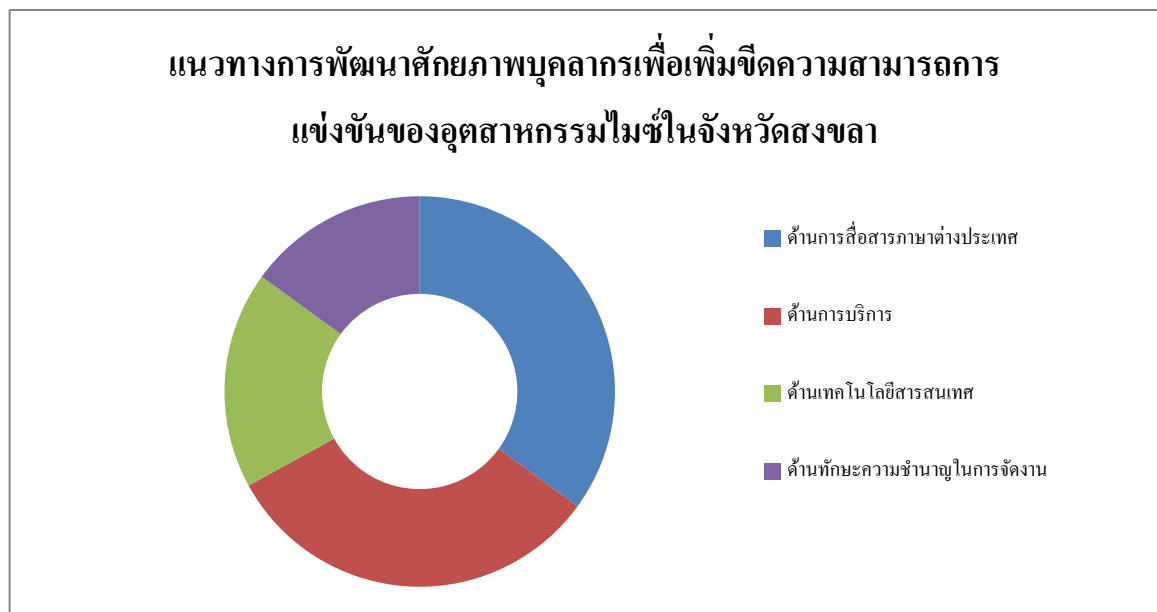
“ทำให้มีการแข่งขันระหว่างธุรกิจมากขึ้น ต้องมีการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11)

“ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

4. ด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ผู้ประกอบการและบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และทักษะเฉพาะของอาชีพ คุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ และไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานดังนั้นควรมีการพัฒนาบุคลากรอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น โดยเฉพาะบริการสนับสนุน อาทิ Professional Conference Organizers (PCO)

Professional Exhibition Organizers (PEO) และ Destination Management Companies (DMC) เป็นต้นเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญ เป็นบุคลากรที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์มีมาตรฐานฝีมือเป็นที่ยอมรับจากสถานประกอบการและลดการขาดกำลังแรงงานในอุตสาหกรรมไมซ์ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์มีความต้องการให้ผลผลิตจากการ

จัดงานมีคุณภาพและยกระดับมาตรฐานบุคลากรให้เป็นอแกไนเซอร์มืออาชีพ ทำให้ในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องการบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดเชิงนวัตกรรมและเปี่ยมไปด้วยทักษะด้านการบริหารจัดการและการตลาด เพื่อรองรับตลาดแรงงานและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ (Sangwichien, 2015)



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา

ทรัพยากรบุคคลนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้ผลักดันให้ภารกิจต่างๆ ขององค์กร สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีสมรรถนะสอดคล้องตามเป้าหมายขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้พบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ภาษาอังกฤษรวมทั้งภาษาที่สาม อาทิ ภาษาประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน หรือภาษาจีน รัสเซีย และเกาหลี สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการเพื่อรองรับการ ขยายตัวของธุรกิจไมซ์ในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ และ ฉลองศรี (2555) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องการมากที่สุดคือความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ที่สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aunruen (2005); Dejkunjom (2005) และ Chaipayantoh (2008) พบว่า การใช้ทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษ มีความจำเป็นมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการลูกค้าต่างชาติ 2) ด้านการบริการ พนักงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าพนักงานบริการต้องมีคุณสมบัติด้านการตอบสนองด้วยความพร้อม และเต็มใจให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถทางวิชาการและการบริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ รองรับการค้าเติบโตและเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถานที่จัดประชุมในโรงแรมต่างๆ ได้พัฒนากลยุทธ์การจัดการพนักงานผู้ให้บริการเพื่อฝึกให้กลายเป็นผู้ที่มีทักษะหลากหลายด้าน มีความเชี่ยวชาญในด้านภาษา เป็นผู้ที่มีความนอบน้อม เป็นกันเอง และที่มีความสามารถในการจัดการความต้องการของ สอดคล้องกับ (สาวิตรี และ สุชาติ, 2557) ที่กล่าวว่าความสำเร็จบริษัทบริหารจัดการจุดหมายปลายทาง คือ การส่งเสริมบุคลากรให้มีองค์ความรู้ ทักษะความสามารถ การบริการ และคุณลักษณะอื่นๆ ตามสมรรถนะของการเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์พบว่าด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในแต่ละขั้นตอนในระดับที่แตกต่างกันไป โดยกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกเป็นหัวใจสำคัญในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ส่วนกระบวนการฝึกอบรม และพัฒนาเป็นการเสริมสร้างความพร้อมในทุกๆ ด้านของบุคลากรในศูนย์ประชุมเพื่อให้

สามารถรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพความพร้อมด้านบุคลากรเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมแต่ละแห่ง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุม 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ช่วยลดต้นทุนในการสร้างและดำเนินการ เช่น การเผยแพร่ข้อมูล การเก็บรักษางานเอกสาร การติดต่อและการขนส่ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสมยังสามารถช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการสร้างสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายตลาดและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดได้และสอดคล้องกับ ชูติมา และคณะ (2549) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต พบว่ามีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับพื้นฐานเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ไว้ใช้ในองค์กรและเพื่อประโยชน์ด้านการแข่งขันในธุรกิจได้ และ ชนะการณ (2548) ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหัวหิน พบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศมีความต้องการให้พัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประชาสัมพันธ์ โดยนักท่องเที่ยวมีความต้องการให้ประชาสัมพันธ์ด้วยอินเทอร์เนต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จัดงานเทศกาล ประเพณี กิจกรรมเฉลิมฉลองต่างๆ 4) ด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ทักษะ ความรู้ ความสามารถรวมทั้งพฤติกรรม

คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากร จำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร จำเป็นต้องมีการเตรียมงานและจัดทำอย่างเป็นระบบ สามารถสร้างการจัดการที่ตีวางแผนได้อย่างเป็นระบบลดภาระการทำงานซ้ำซ้อน ควบคุมงบประมาณได้ตามความต้องการ สามารถจัดการกับเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรดำเนินงานประเภทต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพ ผลการที่ธุรกิจไมซ์เป็นธุรกิจให้บริการ ซึ่งมีบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์มีความต้องการให้ผลผลิตจากการจัดงานมีคุณภาพและยกระดับมาตรฐานบุคลากรให้เป็นอเนกในเซอร์วิสอาชีพ ทำให้ในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องการบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดเชิงนวัตกรรม และเปี่ยมไปด้วยทักษะด้านการบริหารจัดการและการตลาด เพื่อรองรับตลาดแรงงานและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ (Sangwichien, 2015) ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิดสร้างสรรค์ในการจัดงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงทักษะการสื่อสารภาษาต่างชาติ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจจากการรับจัดงานในประเทศ ไปสู่การรับจัดงานในต่างประเทศได้ ทั้งยังจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ เช่น การจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยี แสง สี เสียง เทคนิคพิเศษ และบุคลากร รวมถึงยังจำเป็นต้องมุ่งนำเสนอความเป็นมืออาชีพในการจัดงาน และควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการธุรกิจไมซ์ ให้มีจำนวนที่เพียงพอและมีคุณภาพ สอดคล้องกับ (Sanjay and Aliana, 2007) และ แสนดี (ม.ป.ป.) กล่าวว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์นั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นมือ

อาชีพสูงและมีทักษะในการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการครอบคลุม และช่วยเหลือในการวางแผนให้กับนักท่องเที่ยว (Indian Express Newspapers, 2001) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (คุชฎี และ คลฤทัย, 2558) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัด ขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย พบว่าจุดอ่อนของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่น ในด้านบุคลากรยังอยู่ในระดับท้องถิ่นที่ยังไม่มีความชำนาญในการจัดงาน ขาดทักษะการบริการ พร้อมทั้งการประสานงานและความเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมยังต้องมีการพัฒนาทักษะและความสามารถทางวิชาการเพื่อให้ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ รวมทั้งสามารถวางแผนการจัดงานและการท่องเที่ยวให้กับผู้รับบริการด้วย

สรุป

สงขลาเป็นจังหวัดที่โดดเด่นอีกจังหวัดหนึ่งของภาคใต้ มีพรมแดนติดกับประเทศมาเลเซีย เป็นเมืองท่าและเมืองชายทะเลที่สำคัญของภาคใต้ โดยมีอำเภอหาดใหญ่เป็นศูนย์กลางการค้าและการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนล่าง ที่พรั่งพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวมากมาย มีสีสันบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเทศกาลงานประเพณีต่างๆ มีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน พร้อมทั้งมีศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการขับเคลื่อนของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา จากการศึกษา พบว่า จ.สงขลาจะมีศักยภาพและขีดความสามารถในการรองรับการจัดงานในกลุ่มไมซ์ที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่การเพิ่มขึ้นของ

จำนวนการจัดงานและนักเดินทางไมซ์ส่งผลต่อปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการบริการของอุตสาหกรรมไมซ์ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการในฐานะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการจัดกิจกรรมไมซ์ และส่งผลให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความประทับใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมโดยเน้นทักษะด้านภาษาที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายูกลาง ด้านการบริการพนักงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม พร้อมจัดฝึกอบรมหลักสูตรจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ทักษะ ความรู้ความสามารถรวมทั้งพฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้อุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา มี 4 ด้านคือ ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของอุตสาหกรรมไมซ์และยกระดับขีดความสามารถ

ทางการแข่งขันเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะ 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงานบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานให้บุคลากรยกระดับฝีมือแรงงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้อุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดสงขลา โดยจัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาที่ 3 และพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการให้บุคลากรได้รับรู้และรับทราบความต้องการของลูกค้า เพิ่มทักษะความสามารถในการติดต่อประสานงานทางธุรกิจกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานได้

1.2 ด้านการบริการ เน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) เพื่อให้บุคลากรที่ต้องติดต่อกับลูกค้า โดยตรงเข้าใจในงานบริการมากขึ้น พัฒนาความสามารถในการรับรู้ถึงความต้องการการช่วยเหลือหรือการบริการโดยไม่ต้องร้องขอได้ การให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นได้ ภายใต้แนวคิด คุณภาพการให้บริการ (service quality)

1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เหมาะสมกับลักษณะงานได้ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

1.4 ด้านทักษะความชำนาญในการจัดงาน ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ทางธุรกิจไมซ์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบในการจัดประชุมประเภทต่างๆ และเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มลูกค้าที่มาจัดประชุมและสัมมนา ฝึกฝนให้บุคลากรมีความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยยึดหลัก One Stop Service

2. ภาครัฐและภาคเอกชนควรสร้างความร่วมมือเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ด้วยการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ และการศึกษาดูงานในเมืองไมซ์อื่นๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม

3. สถาบันการศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยตำแหน่งงานที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปใช้ในการวางแผนการผลิตบุคลากร ให้เพียงพอต่อความต้องการของตลาด

2. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาบุคลากรเฉพาะงาน เฉพาะตำแหน่งร่วมด้วยเพื่อให้รู้ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ตรงประเด็น

เอกสารอ้างอิง

เกดศิริ เจริญวิศาล. 2552. รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชมพูนุช จิตติถาวร. 2555. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล. เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนะการณ ออสุวรรณ. 2548. ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชาย โพธิ์สิตา. 2550. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), กรุงเทพฯ.

ชุติมา ต่อเจริญ, เอสเธอร์ ใจไหว และ จินดา สวัสดิ์ทวี. 2549. รายงานการวิจัย การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.

คุณัญญา ช่วยสุข และ ดลฤทัย โกวรรณะกุล. 2558. การพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์ในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย 10(1): 15-29.

ขงยุทธ แฉล้มวงษ์. 2557. แรงงานไทยในบริบทใหม่: การเรียนสายอาชีพเพื่อชาติ. สถาบันวิจัยเพื่อการ พัฒนาประเทศไทย. แหล่งที่มา : <http://tdri.or.th/tdri-insight/thailabor-force>, 20 ธันวาคม 2560.

- วัชรารักษ์ สุทธิ และ ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. 2555. ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิโรจน์ ระจิตดำรงค์. 2554. ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2555. รายงานการวิจัย โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว. กรมการท่องเที่ยว, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สาวิตรี ขอยิ้ม และ สุชาติ ทวีพรปฐมกุล. 2557. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทธุรกิจนำเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ 15(3): 119-133.
- แสนดี สีสุทธิโพธิ์. ม.ป.ป. จับตามองนครเชียงใหม่: ตลาด MICE แห่งใหม่ของเอเชีย. แหล่งที่มา: <http://goo.gl/Y97RJC>, 26 ธันวาคม 2560.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. 2555. แผนแม่บทอุตสาหกรรมจัดประชุมและการแสดงสินค้านานาชาติ. เอกสารรายงานการประชุม, สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน).
- Aunruen, R. 2005. Needs Analysis English for Travel Agents in Chiang Mai. Master's thesis of Bachelor of Arts, Kasetsart University.
- Chaiyapantoh, P. 2008. **The needs and problems in using English with foreigners of hotel front desk staff in Mueang District, Ubon Ratchathani Province.** Available Source: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>, July 14, 2017.
- Dejkunjom, S. 2005. Identifying the English language needs of Thai pilots. Master's thesis. Kasetsart University.
- Indian Express Newspapers. 2001. **The secret of Japan's MICE success.** Available Source: <http://travel.financialexpress.com/200801/edge04.shtml>, July 14, 2017.
- Sanjay, N. and Aliana, L.M.W. 2007. Macao's MICE Dreams: Opportunities and Challenges. **International Journal of Event Management Research** 3: 47-57.
- Sangwichien, T. 2015. **Characteristics of New MICE People.** Available Source: <http://www.mktevent.com/>, July 14, 2017.
- Rogers, T. 2013. **Conferences and convention: A global Industry.** Ebook, Italy.