

ชื่อเรื่อง	ความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
ผู้ศึกษาค้นคว้า	วิโรจน์ ระจิตดำรงค์
ที่ปรึกษา	ดร. อัญภักดิ์ ประพันธ์เนติวุฒิ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	ความพร้อมด้านบุคลากร ศูนย์ประชุม อุตสาหกรรมไมซ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมด้านของบุคลากรของศูนย์ประชุม วิเคราะห์คุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุม วิเคราะห์ความสำคัญของกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และเพื่อวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของลูกค้าที่มาใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจาก 3 หน่วยงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ได้แก่ บุคลากรของศูนย์ประชุม บุคลากรของบริษัทรับจัดงาน (Event Organizer) และบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์และถอดเทปด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็น และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงนิรนัย แปลความหมายข้อมูล และนำเสนอเชิงความเรียงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณสมบัติด้านการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความสามารถทางวิชาการและการบริการ ซึ่งเป็น 3 คุณสมบัติเด่นที่บุคลากรในศูนย์ประชุมควรมีไว้เป็นพื้นฐานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

ความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในแต่ละขั้นตอนในระดับที่แตกต่างกันไป โดยกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกเป็นหัวใจสำคัญในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ส่วนกระบวนการ

ฝึกอบรมและพัฒนาเป็นการเสริมสร้างความพร้อมในทุก ๆ ด้านของบุคลากรในศูนย์ประชุมเพื่อให้สามารถรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้บุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้า ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายขายเป็นบุคคลที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมของผู้ใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรซึ่งมีการทำงานประสานเป็นหนึ่งเดียวกัน

ความพร้อมด้านบุคลากรเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมแต่ละแห่ง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุม ดังนั้นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในศูนย์ประชุมด้วยการเสริมสร้างคุณสมบัติที่ดีด้านการบริการแก่บุคลากรในองค์กรควบคู่ไปกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้บุคลากรในองค์กรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในอุตสาหกรรมบริการนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งเป็นแนวทางที่ศูนย์ประชุมและองค์กรธุรกิจไมซ์ควรนำไปปฏิบัติเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่อรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อร่วมกันเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรไมซ์ พร้อมส่งเสริมให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) ในภูมิภาคนี้ได้อย่างเต็มภาคภูมิ