บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมด้านของบุคลากรของศูนย์ประชุมในประเด็นด้านคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการ ประเด็นความสำคัญของกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในศูนย์ประชุม และประเด็นบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของลูกค้าที่มาใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักของศูนย์ประชุมจำนวน 5 คน บริษัทรับจัดงาน (Event Organizer) จำนวน 5 คน และผู้บริหารของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) 1 คน รวมทั้งสิ้น 11 คน และนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็น สังเคราะห์ข้อมูลเชิงนิรนัยพร้อมแปลความหมายข้อมูลออกมาเป็นผลการวิจัยที่ค้นพบ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ประเด็นด้านคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการ

จากการศึกษาประเด็นด้านคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่าคุณสมบัติแต่ละข้อมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรในระดับที่แตกต่างกันไป โดยคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดและมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของบุคลากรมากที่สุดคือ การตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกล่าวว่าคุณสมบัติข้อนี้เทียบได้กับการมีจิตสำนึกแห่งการบริการ หรือ Service Mind กล่าวคือ บุคลากรที่มีความพร้อมในการทำงานด้านการบริการจะต้องเป็นคนที่รักและชอบงานด้านการบริการ ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้ให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจและอดทนต่อความยากลำบากในงานที่ทำ ซึ่งคุณสมบัติข้อนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของบุคลากรในศูนย์ประชุม

คุณสมบัติที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรในลำดับรองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักให้คำจำกัดความว่า “ความเป็นมืออาชีพ”

(Professional) โดยให้เหตุผลว่าลักษณะงานของศูนย์ประชุมเป็นลักษณะงานบริการเฉพาะด้านซึ่งจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์และมีทักษะด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ โดยคุณสมบัติข้อนี้จะถูกประเมินจากผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการจากบุคลากรของศูนย์ประชุมในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การติดต่อประสานงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดจนการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณสมบัติด้านความน่าเชื่อถือนี้มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติด้านความสามารถทางวิชาการและการบริการ (Competency) กล่าวคือ บุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์และมีความเชี่ยวชาญ (Expert) ในข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับศูนย์ประชุมทั้งด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องชัดเจนนั้นจะเป็นบุคลากรที่มีความพร้อมและมีความมั่นใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลายด้าน (Multi Skill) จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาหรือเกิดข้อสงสัยแล้วบุคลากรสามารถแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัย ตลอดจนให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะหรือวิธีการแก้ปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือในตัวบุคลากรในมุมมองของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นด้วย

คุณสมบัติที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ความเข้าใจในการเรียนรู้และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Understanding) เป็นทักษะด้านจิตวิทยาในการทำความเข้าใจลูกค้า พร้อมที่จะเรียนรู้และเอาใจใส่ลูกค้าเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติเรื่อง Service Mind โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของความกระตือรือร้นในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้คุณสมบัติด้านความเข้าใจในการเรียนรู้และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการยังมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน (Communication) เนื่องจากการให้บริการในศูนย์ประชุมส่วนใหญ่จะเน้นการจัดเตรียมความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนจำเป็นต้องมีความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจลูกค้าแต่ละรายเพื่อตอบสนองความต้องการให้ถูกต้อง ตลอดจนต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อรับฟังความต้องการของลูกค้า นำเสนอการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมและป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วย โดยคุณสมบัติด้านการสื่อสารนี้ยังรวมไปถึงทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศด้วย เนื่องจากลักษณะงานใน

อุตสาหกรรมไมซ์เป็นงานระดับนานาชาติที่มีลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศจึงเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในศูนย์ประชุม

นอกจากนี้คุณสมบัติด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (Tangibility) ก็เป็นปัจจัยสำคัญในธุรกิจบริการเช่นกัน เพราะลักษณะงานในศูนย์ประชุมเป็นงานบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงจำเป็นต้องสร้างสิ่งที่สามารถจับต้องได้มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการบริการ เช่น การจัดเตรียมสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ อาหาร เป็นต้น เมื่อลูกค้าได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งที่เราจัดเตรียมให้ตามความต้องการ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประเมินคุณค่าของการบริการออกมาได้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักหลายท่านได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความหมายของคุณสมบัติข้อนี้ว่าเป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้สิ่งของที่มีอยู่เพื่อสร้างการบริการที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า หรือ Creativity นั่นเอง

สำหรับคุณสมบัติด้านความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในระดับปานกลาง โดยเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เช่นกัน ซึ่งคุณสมบัติข้อนี้จะมักจะรวมอยู่ในเรื่อง Service Mind แล้ว หากแต่ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนหนึ่งได้ตั้งข้อสังเกตว่าบุคลากรในศูนย์ประชุมมักมีการแบ่งระดับของผู้ใช้บริการและเลือกปฏิบัติด้วยความสุภาพอ่อนโยนที่แตกต่างกัน

คุณสมบัติด้านความซื่อสัตย์ (Credibility) เป็นคุณสมบัติที่ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มองว่าไม่ได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพร้อมด้านบุคลากร โดยกล่าวว่าความซื่อสัตย์เป็นคุณสมบัติพื้นฐานส่วนบุคคลที่มนุษย์ทุกคนควรมีและไม่ถือเป็นคุณสมบัติที่โดดเด่นสำหรับบุคลากรในศูนย์ประชุม อย่างไรก็ตามทุกองค์กรมักจะเน้นย้ำหลักความซื่อสัตย์ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ยังพบข้อมูลที่น่าสนใจที่ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติที่สำคัญด้านการบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุม ซึ่งนอกเหนือไปจากคุณสมบัติด้านการบริการทั้ง 8 ข้อข้างต้น โดยคุณสมบัติเด่นที่ผู้ให้ข้อมูลหลักหลายท่านมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือเรื่องทัศนคติ (Attitude) หรือความคิดในด้านบวก (Positive Thinking) ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญอันดับแรกสำหรับบุคลากรด้านการบริการ ส่วนคุณสมบัติด้านความพร้อมของทีมงาน (Team Work) แสดงถึงความสามารถในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในศูนย์ประชุมโดยมีการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และคุณสมบัติด้านความยืดหยุ่น (Compromise) ซึ่งถือเป็นลักษณะเฉพาะของคนไทยที่มีการทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยและมีความอะลุ้มอล่วยกับ

ผู้ใช้บริการ และคุณสมบัติสุดท้ายคือความกร้าว (Tough) ซึ่งเป็นคุณสมบัติเด่นของบุคลากรในประเทศตะวันตกที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ และรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง

คุณสมบัติทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรด้านการบริการ โดยเฉพาะบุคลากรในศูนย์ประชุมควรมี ซึ่งสามารถสะท้อนถึงความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้เป็นอย่างดี แต่ในความเป็นจริงคงไม่สามารถหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเพียบพร้อมทุกด้านเช่นนี้เข้ามาทำงานในศูนย์ประชุมได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่หลักของฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่จะต้องทำการคัดสรรบุคคลที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับคุณสมบัติข้างต้นมากที่สุดเพื่อเข้ามาทำงานในศูนย์ประชุมในตำแหน่งที่เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรนั้น ๆ เพื่อให้บริการลูกค้าและสามารถรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. **ประเด็นด้านกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล**

การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เนื่องจากเป็นกระบวนการในการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งกระบวนแต่ละขั้นตอนของการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของบุคลากรในระดับที่แตกต่างกันไป โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญจากกระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุดไปถึงกระบวนการที่มีความสำคัญน้อยที่สุดได้ ดังนี้

กระบวนการคัดเลือก (Selection) บุคคลเข้ามาเป็นบุคลากรในศูนย์ประชุมเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญที่สุดและถือเป็นหัวใจของการบริหารงานทรัพยากรบุคคล กล่าวคือเป็นกระบวนการในการได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติครบถ้วนหรือใกล้เคียงกับที่องค์กรกำหนดและมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานต่าง ๆ ตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีวิธีการคัดเลือกที่แตกต่างกันไป โดยส่วนใหญ่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะทำหน้าที่ในการคัดกรองผู้สมัครรอบแรก จากนั้นจะส่งต่อให้กับแผนกนั้น ๆ เป็นผู้ทดสอบหรือสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับสมัครมากที่สุด กระบวนการคัดเลือกนี้จำเป็นต้องมีแผนที่นำทางหรือรายละเอียดการกำหนดลักษณะและขอบเขตของงาน รวมถึงคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งอยู่ในกระบวนการวิเคราะห์และออกแบบงาน (Job Analysis & Design) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัคร (Competency) ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ ทั้งนี้

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องประสานงานกับแต่ละฝ่ายเพื่อศึกษารายละเอียดของงานและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานในแต่ละตำแหน่งของแผนกนั้น ๆ ด้วย

สำหรับกระบวนการสรรหา (Recruitment) เป็นอีกหนึ่งกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นบุคลากรในองค์กรเนื่องจากเป็นกระบวนการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ตรงตามความต้องการขององค์กรตามลักษณะงานและคุณสมบัติที่ระบุในขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบงานของแต่ละตำแหน่ง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ที่มีคุณสมบัติและมีความสามารถในสายงานด้านอุตสาหกรรมไมซ์ให้เข้ามาสมัครงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรได้ผู้สมัครที่มีคุณภาพมาเป็นตัวเลือกในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรต่อไป อีกทั้งยังมีโอกาสที่จะได้บุคลากรที่มีความพร้อมสูงสุดในการทำงานด้านนี้อีกด้วย อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาและต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่ลงได้ด้วย

การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development) เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล และมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรในองค์กรด้วย เนื่องจากเป็นกระบวนการในการเพิ่มเติมศักยภาพของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นตลอดจนแก้ไขจุดบกพร่องของบุคลากรด้วย โดยแต่ละแผนกต้องสำรวจความต้องการภายในแผนกว่าต้องการเพิ่มพูนทักษะหรือความรู้เรื่องใด จากนั้นจะส่งต่อให้กับแผนกทรัพยากรบุคคลเพื่อประเมินและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังและจัดทำแผนงานการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมต่อไป ซึ่งสิ่งสำคัญจะต้องมีการทำการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม (Pre & Post Test) เพื่อประเมินผลที่ได้รับด้วย ซึ่งกระบวนการในขั้นตอนนี้จำเป็นต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรเกิดความพร้อมในการปฏิบัติงานและปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต

การบริหารค่าตอบแทน (Compensation) เป็นกระบวนการที่ได้มีผลโดยทางอ้อมต่อความพร้อมของบุคลากรในการทำงาน โดยจะมีผลกับอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรหากค่าตอบแทนคุ้มค่ากับการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ แล้ว บุคลากรย่อมเกิดกำลังใจในการทำงานและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ แต่ถ้าบุคลากรไม่พอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับก็จะเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และไม่เปิดรับการพัฒนาตนเองให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงานหรือให้บริการและทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย ซึ่งการบริหารค่าตอบแทนนี้สามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น เงินเดือน โบนัส เงินรางวัล การยกย่องเชิดชูเกียรติ (Recognition) และการเลื่อนตำแหน่งตามเส้นทางความก้าวหน้า

ทางสายอาชีพ (Career Growth) ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกำหนดไว้ด้วย ทั้งนี้การบริหารค่าตอบแทนจะทำควบคู่กับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งเป็นขั้นตอนการพิจารณาผลงานของบุคลากรจากเกณฑ์ที่มีการกำหนดไว้ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นมาตรฐานในการพิจารณาค่าตอบแทนและรางวัลต่าง ๆ ต่อไป ทุกองค์กรควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนไว้อย่างชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อสร้างความยุติธรรมและความเสมอภาคแก่บุคลากรทุกคนในองค์กรด้วย

การจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัย (Health & Safety) เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมโดยทางอ้อม โดยเฉพาะกับบุคลากรระดับปฏิบัติการ กล่าวคือ ถ้าบุคลากรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมกับการทำงาน มีระบบป้องกันและดูแลความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และมีสวัสดิการด้านสุขภาพที่พร้อมแล้ว บุคลากรก็จะมีความมั่นใจในการทำงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศูนย์ประชุมด้วย

กระบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์และสหภาพแรงงาน (Labor Relations & Unions) เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรโดยทางอ้อมเช่นเดียวกับการจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัย กล่าวคือ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่รวมกลุ่มกันจัดตั้งขึ้นและร่วมกันทำกิจกรรมนั้น ๆ ในเวลาว่าง เช่น ชมรมกีฬา ชมรมถ่ายภาพ ชมรมดนตรี เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเป็นอย่างดี ทั้งนี้ในศูนย์ประชุมทั้ง 5 แห่งที่ทำการศึกษาไม่มีการจัดตั้งเป็นสหภาพแรงงาน เนื่องด้วยเป็นองค์กรขนาดกลางที่มีบุคลากรประจำจำนวนหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั่วคราว (Outsource) ประกอบกับมีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกส่วน จึงสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรและไม่มีการรวมกลุ่มเรียกร้องความยุติธรรมหรือสิทธิประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น

กระบวนทั้ง 8 ขั้นตอนของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลล้วนมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะในธุรกิจการบริการ “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดและเป็นผู้ดำเนินกระบวนการ (Processor) ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการบริหารงานทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญมากทั้งในด้านการทำให้องค์การมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าอันเป็นผลมาจากประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้แนวคิดที่ว่าบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญเทียบเท่าลูกค้า (Internal Customer) การดูแลเอา

ใจใส่บุคลากรให้มีสวัสดิการและสวัสดิภาพที่เหมาะสมย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบการบริการที่ดีและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน

3. ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุม

ศูนย์ประชุมแต่ละแห่งมีการแบ่งตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่แตกต่างกันไป แต่กระบวนการทำงานที่คล้ายกันในฐานะผู้ให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับจัดกิจกรรมไมซ์ ซึ่งมักประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายหลายหน้าที่ที่ต้องทำงานประสานกัน อย่างไรก็ตามเราสามารถจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ แผนกบริการส่วนหน้า (Front of the House) ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายขาย (Sales) ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) และแผนกสนับสนุน (Back of the House) ซึ่งได้แก่ ฝ่ายวางแผนและพัฒนา (Corporate Planning and Development) ฝ่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์ (PR and Communications) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Department) ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting & Finanace)

การให้บริการของศูนย์ประชุมเป็นลักษณะการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ในขณะเดียวกันบุคลากรที่มีโอกาสพบเจอหรือให้บริการแก่ลูกค้าในทุกจุดสัมผัส (Touch Point) ในองค์กรล้วนมีผลต่อการประเมินความพร้อมของบุคลากรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว (Outsource) อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรในบางตำแหน่งที่มีการติดต่อสื่อสารและให้บริการโดยตรงกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมักจะถูกกำหนดเป็นตัวแทนขององค์กรไปโดยปริยายและมีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) รองลงมาเป็นฝ่ายขาย (Sales) และฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดเป็นบุคลากรที่อยู่ในแผนกบริการส่วนหน้า (Front of the House) แต่อย่างไรก็ตามแผนกสนับสนุน (Back of the House) ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายที่ไม่ได้ติดต่อสื่อสารหรือให้บริการลูกค้าโดยตรง แต่จะทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนการทำงานให้กับแผนกบริการส่วนหน้าให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้านั้นก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน แม้ว่าจะไม่ถูกกล่าวถึงมากนักในการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมกต็ตาม

ทั้งนี้จากการประเมินภาพรวมด้านความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุมมักจะประเมินจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นลูกค้าโดยตรงชาวต่างประเทศหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทรับจัดงาน

(Event Organizer) ซึ่งมักเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงานและ Production ที่ต้องติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกับบุคลากรส่วนหน้า (Front of the House) ของศูนย์ประชุมตลอดการจัดงาน จึงมีความเป็นไปได้ว่าการประเมินความพร้อมนี้เป็นเพียงการประเมินในแต่ละส่วนงานที่ลูกค้าได้สัมผัส ซึ่งไม่อาจสรุปเป็นความพร้อมทั้งหมดของบุคลากรในศูนย์ประชุมได้นั่นเอง

4. ประเด็นอื่น ๆ

นอกจากประเด็นด้านคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมแล้ว ผู้ศึกษายังค้นพบประเด็นประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจและมีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์อีกด้วย ได้แก่ ประเด็นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุม แบ่งเป็นความพร้อมด้านบุคลากรในแต่ละศูนย์ประชุมซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักจากศูนย์ประชุมส่วนใหญ่ประเมินว่ามีความพร้อมอยู่ในระดับสูง ในขณะที่การประเมินความพร้อมด้านบุคลากรในภาพรวมของประเทศอยู่ในระดับปานกลาง ยังคงต้องได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ และทัศนคติที่ดีต่องานด้านการบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในศูนย์ประชุมในการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ (Professional) มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปด้วย

ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อแนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ สิ่งสำคัญอันดับแรกของการพัฒนาบุคลากรไมซ์คือการสร้างทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่องานบริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยความรักและอดทนในการทำงานเพื่อให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ โดยเริ่มต้นจากการสร้างการรับรู้ (Perception/ Awareness) ด้วยการปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ให้กับนักศึกษาและบุคลากรที่กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมนี้ เพื่อให้รู้และเข้าใจลักษณะงานในอุตสาหกรรมไมซ์และยอมรับด้วยความจริงใจ ซึ่งเป็นที่มาของคุณสมบัติพื้นฐานของการมีจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ที่ทุกองค์กรเน้นย้ำและต้องการมากที่สุด โดยแนวทางการพัฒนาดังกล่าว สสปน. ได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานในอุตสาหกรรมจัดหลักสูตร MICE Education เพื่อเร่งสร้างการรับรู้ในกลุ่มเป้าหมายที่จะก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์ต่อไป นอกจากนี้การฝึกฝนและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ยังต้องคำนึงถึงความต้องการและความเหมาะสมในทักษะที่ควรได้รับการพัฒนาของบุคลากรแต่ละระดับด้วย กล่าวคือ บุคลากรระดับบริหารควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการ (Management Skill) ส่วนบุคลากรระดับปฏิบัติการควร

ได้รับการพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน (Technical or Specific Skill) โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับงานในระดับนานาชาติต่อไปในอนาคต

ประเด็นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรไมซ์จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์บุคลากรที่มีคุณภาพและมีความพร้อมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศ ซึ่งในส่วนของภาครัฐจะมีสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือกับองค์กรธุรกิจไมซ์ อันได้แก่ ศูนย์ประชุม Event Organizer และสมาคมต่าง ๆ เช่น TICA และ TEA ในการสำรวจความต้องการของภาคธุรกิจเพื่อสนับสนุนด้านงบประมาณและการจัดหาผู้เชี่ยวชาญมาฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรต่อไป อีกทั้งยังผลักดันให้เกิดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยโดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาชั้นนำจากทั่วประเทศเปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรีและปริญญาโทเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อให้ความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรก่อนที่จะเข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์ด้วยความมั่นใจ

ประเด็นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับแนวโน้มอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยในอนาคต สรุปได้ว่าประเทศไทยยังคงมีแนวโน้มของอุตสาหกรรมไมซ์ที่เติบโตขึ้นทุก ๆ ปีตามแนวโน้มของโลก เนื่องจากได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ประกอบกับปัจจัยส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของไทยที่ได้รับความนิยมจากต่างประเทศ รวมทั้งศักยภาพด้านการเป็นสถานที่เป้าหมายในการจัดกิจกรรมไมซ์ (MICE Destinatiion) และมาตรฐานการบริการที่ได้รับการยอมรับในระดับหนึ่ง ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีแนวโน้มที่จะเข้ามาจัดงานในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของชาวต่างประเทศ เช่น ความวุ่นวายทางการเมืองภายในประเทศ เหตุการณ์ความรุนแรง และภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยได้เช่นกัน

ประเด็นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อศักยภาพของประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) โดยส่วนใหญ่มองว่าประเทศไทยยังไม่พร้อมสำหรับการเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) ในภูมิภาคนี้ ด้วยปัจจัยความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการอย่างมืออาชีพ และความพร้อมของประชาชนในประเทศที่ยัง

ถือว่าด้อยกว่าหลายประเทศในภูมิภาคนี้ เช่น จีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ หากแต่ยังเชื่อมั่นว่าประเทศไทยสามารถรองรับงานไมซ์ในระดับนานาชาติได้ และมีโอกาสที่จะก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) ได้เช่นกัน หากได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากทุกภาคส่วนโดยร่วมมือกันพัฒนาความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ เร่งสร้างความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมไมซ์แก่ประชาชนในประเทศ และส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศด้วยการประชาสัมพันธ์ประเทศไทยให้นานาชาติรู้จักในฐานะสถานที่เป้าหมายในการจัดกิจกรรมไมซ์ (MICE Destination) โดยนำจุดเด่นด้านแหล่งท่องเที่ยวที่งดงาม วัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น และความคุ้มค่าที่จะได้รับเมื่อเลือกจัดกิจกรรมไมซ์ในประเทศไทย

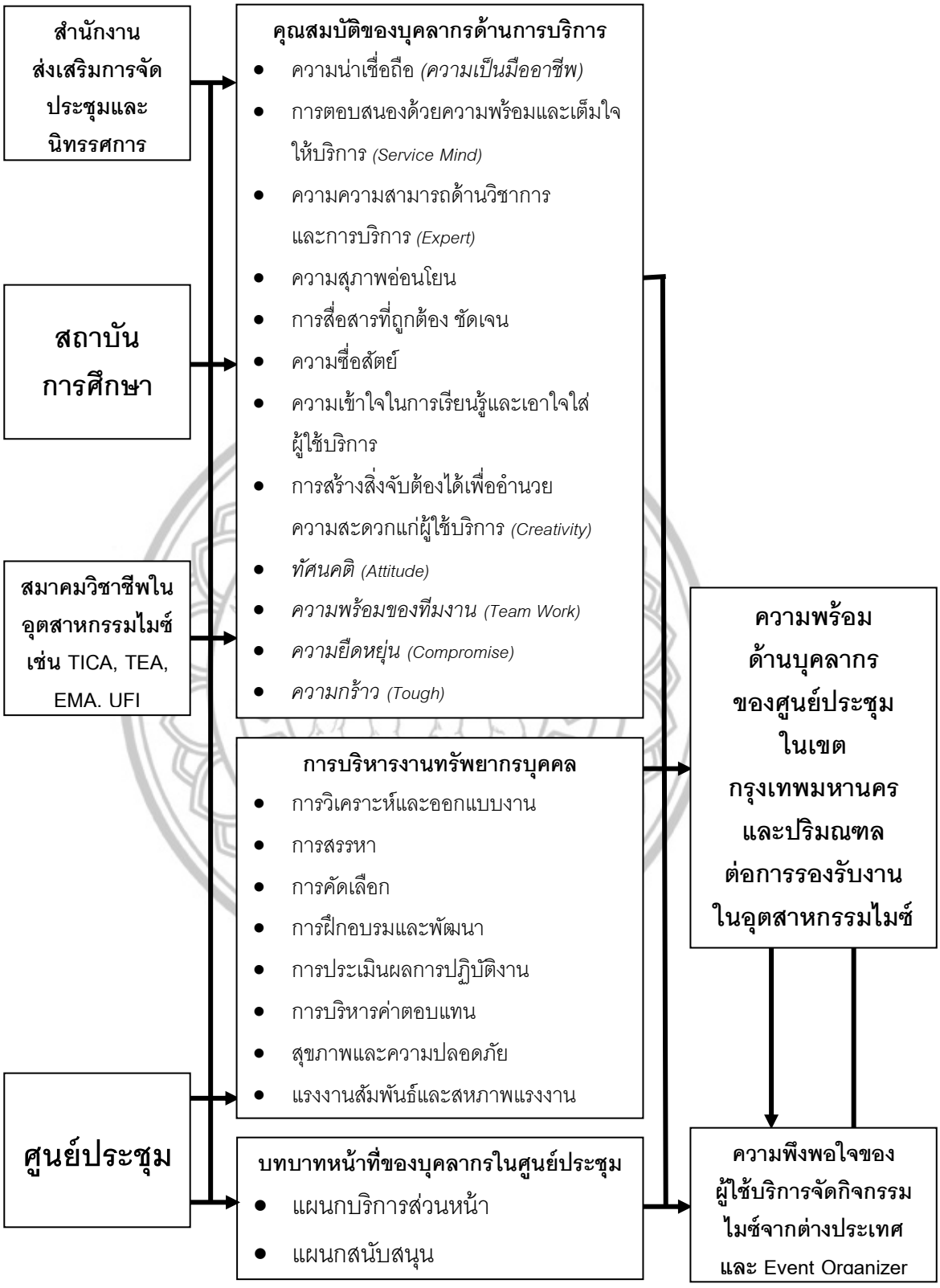
ความพร้อมด้านบุคลากรเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมแต่ละแห่ง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในสถานที่เดิมที่นอกเหนือไปจากความพร้อมด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และความคุ้มค่าในการใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ ด้วย ดังนั้นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในองค์กรด้วยการเสริมสร้างคุณสมบัติที่ดีด้านการบริการแก่บุคลากรในองค์กรควบคู่ไปกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อทำให้บุคลากรในองค์กรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในอุตสาหกรรมการบริการนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ จึงเป็นแนวทางที่ทุกองค์กรโดยเฉพาะศูนย์ประชุมควรนำไปปฏิบัติเพื่อยกระดับการให้บริการและรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) ในภูมิภาคนี้ได้อย่างน่าภาคภูมิใจ

จากผลการวิจัยข้างต้นสามารถสรุปความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้ว่า ศูนย์ประชุมแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรโดยเฉพาะกระบวนการสรรหาคัดเลือก และฝึกอบรมพัฒนา เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติด้านการบริการที่ครบถ้วนหรือใกล้เคียงมากที่สุด ซึ่งจะแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการของบุคลากรในศูนย์ประชุมเอง นอกจากนี้ยังควรกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างชัดเจนและเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในทุก ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายที่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีบุคลากรกลุ่มนี้จะมีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการในศูนย์ประชุมด้วย สำหรับการพัฒนาความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมซึ่งเป็น

หน่วยธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีความพร้อมในการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงความร่วมมือของหน่วยงานในอุตสาหกรรมไมซ์และภาคส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ สถาบันการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและพร้อมด้วยคุณสมบัติที่ดีของบุคลากรด้านการบริการเข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์หรือธุรกิจศูนย์ประชุมต่อไป ในขณะที่สมาคมวิชาชีพในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น TICA TEA EMA UFI จะทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยการสำรวจความต้องการขององค์กรต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมและจัดหาวิทยากรมาฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป

ความสัมพันธ์ของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาบุคลการในศูนย์ประชุมนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุม โดยแสดงได้ด้วยภาพดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยนเรศวร



ภาพ 4 แสดงความสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามคำถามวิจัยที่กำหนดไว้ และนำทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายผลการวิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. **คุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการในศูนย์ประชุม**

จากผลการวิจัยประเด็นคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านบุคลากรในศูนย์ประชุม พบว่าคุณสมบัติทั้ง 8 ข้อที่ศึกษาล้วนมีความสำคัญต่อความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุมทั้งสิ้น โดยมีระดับความสำคัญและมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละคุณสมบัติ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเรื่องคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่สม่ำเสมอและพึ่งพาได้ (Reliability) มีการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness) มีความสามารถด้านวิชาการ การสื่อสาร และการบริการ (Competency) มีการเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก (Access) มีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพที่ดีและให้การต้อนรับที่เหมาะสม (Courtesy) มีทักษะด้านการสื่อสาร สามารถอธิบายขั้นตอนและขอบเขตการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน (Communication) มีความซื่อสัตย์ ซึ่งจะสะท้อนถึงความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือได้เป็นอย่างดี (Credibility) นอกจากนี้ยังประกอบด้วย ความมั่นคงและปลอดภัยทางกายภาพ (Security) ความเข้าใจในการเรียนรู้และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ(Understanding) และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ด้วยการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงามเหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วย (Tangibility) (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) กล่าวคือ บุคลากรในศูนย์ประชุมซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานเพื่อส่งมอบการบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคุณสมบัติที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพร้อมของบุคลากรในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ คุณสมบัติด้านการตอบสนองด้วยความพร้อมและเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) โดยเทียบได้กับความมีจิตสำนึกแห่งการบริการ (Service Mind) ซึ่งสำคัญที่สุด และยังเป็นพื้นฐานของคุณสมบัติอื่น ๆ เช่น ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ความซื่อสัตย์ (Credibility) และความเข้าใจในการเรียนรู้และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Understanding) ส่วนคุณสมบัติที่สำคัญรองลงมาคือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งหมายถึงการให้บริการอย่างมืออาชีพ (Professional) โดยมีความสัมพันธ์กับ

คุณสมบัติเรื่องความสามารถด้านวิชาการและการบริการ (Competency) และคุณสมบัติด้านทักษะการสื่อสาร (Communication) กล่าวคือ บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ มีความสามารถในการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีทักษะการสื่อสารที่ดี จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังแสดงถึงความพร้อมในการให้บริการของบุคลากรในศูนย์ประชุมได้เป็นอย่างดีด้วย

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการบางข้อสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบริการด้วยการบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) ที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึงการบริการที่เหนือกว่าความคาดหวัง ซึ่งมีตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่ 1) Reliability ความน่าเชื่อถือ 2) Responsiveness ความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ 3) Assurance การรับประกันความรู้และความสุภาพของลูกจ้างในการถ่ายทอดความเชื่อถือและความเชื่อมั่นไปถึงลูกค้า 4) Empathy การเอาใจใส่ คือ การจัดหา ดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายแก่ลูกค้าทุกราย 5) Tangibles การสัมผัสได้ หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่ลูกค้าได้พบเจอขณะรับบริการ (Philip Kotler, 2000, p. 435)

คุณสมบัติเด่นที่ ผู้ให้ข้อมูลหลักหลายท่านมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือเรื่องทัศนคติ (Attitude) หรือความคิดในด้านบวก (Positive Thinking) ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญอันดับแรกสำหรับบุคลากรด้านการบริการ ส่วนคุณสมบัติด้านความพร้อมของทีมงาน (Team Work) แสดงถึงความสามารถในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในศูนย์ประชุมโดยมีการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และคุณสมบัติด้านความยืดหยุ่น (Compromise) ซึ่งถือเป็นลักษณะเฉพาะของคนไทยที่มีการทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยและมีความอะลุ้มอล่วยกับผู้ใช้บริการ และคุณสมบัติสุดท้ายคือความกร้าว (Tough) ซึ่งเป็นคุณสมบัติเด่นของบุคลากรในประเทศตะวันตกที่แสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ และรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง

การศึกษาประเด็นด้านคุณสมบัติที่ดีของบุคลากรในศูนย์ประชุม ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในอุตสากรรมการบริการ จึงมีประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในศูนย์ประชุมในทุก ๆ ด้านที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริการที่กล่าวว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งการวิเคราะห์ระบบความพอใจ หมายถึงการศึกษา

ว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่ใดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน (Shally, 1975) ดังนั้นเมื่อเรารู้ว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบุคลากร (ทรัพยากร) ที่มีคุณสมบัติอย่างไรแล้วนั้นก็จะสามารถจัดหาหรือฝึกอบรมให้บุคลากรในศูนย์ประชุมมีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าต้องการเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้านั่นเอง

2. กระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

จากผลการวิจัยประเด็นกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุม พบว่าศูนย์ประชุมทุกแห่งมีกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ทั้ง 8 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์และการออกแบบงาน (Job Analysis) การสรรหา (Recruitment) การคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การบริหารค่าตอบแทน (Compensation) การจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) และแรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations) (สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ 2552) โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าทุกองค์การจำเป็นต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) ซึ่งเป็นกระบวนการทบทวนความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การอย่างเป็นระบบ (Mondy R, Wayne, 1940) และเป็นกระบวนการที่มุ่งให้องค์การมีทรัพยากรบุคคลเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ สำหรับปฏิบัติภารกิจขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคต (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2550) ซึ่งหากศูนย์ประชุมมีกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลแต่ละขั้นตอนกับความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุมแล้ว จะเป็นแนวทางในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาเป็นบุคลากรและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในทุก ๆ ด้านเพื่อรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการด้านสุขภาพและความปลอดภัย กระบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์ และกระบวนการบริหารค่าตอบแทนในศูนย์ประชุมเป็นกระบวนการที่มีผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพร้อมของบุคลากร โดยเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและกำลังใจให้กับบุคลากรอีกทั้งยังส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เรียนรู้การทำงานร่วมกันผ่านกิจกรรมชมรมต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กร เพราะการที่จะทำให้องค์กรมีผล

ประกอบการที่ดีขึ้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้องค์การเกิดภาวะอยู่ดีมีสุขทางสังคมขึ้นภายในองค์การ อันจะนำไปสู่คุณภาพและปริมาณงานที่ดีขึ้น (Michael Armstrong, 2006) อีกทั้งยังสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ที่ได้รับบริการอีกด้วย นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการทำงานที่บุคลากรต้องการ คือ รายได้ที่เหมาะสม (Salary or Benefit) บรรยากาศในที่ทำงาน (Atmosphere) และการมอบหมายอำนาจ (Empowerment) ซึ่งแสดงถึงความไว้วางใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วย หากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน ย่อมก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานขององค์การและเกิดเป็นองค์การแห่งปัญญา (Intellectual Organization) ได้อย่างแน่นอน (พัฒนะ มรกตสินธุ์, 2551) กล่าวคือ เมื่อบุคลากรในศูนย์ประชุมมีสวัสดิการและสวัสดิภาพที่ดี ได้รับการดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดีแล้ว จะเกิดความรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดความรักความภักดีต่อองค์กร และมีความสุขในการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าด้วยเช่นกัน

ประเด็นด้านกระบวนการในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในศูนย์ประชุม ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการเตรียมความพร้อมและเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่ากระบวนการฝึกอบรมเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนของการบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยแนวทางในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นมักจะมองใน 3 ระดับ คือ ความจำเป็นระดับองค์กร ความจำเป็นระดับตำแหน่งงาน ซึ่งต้องพิจารณาจากเอกสารใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) ในแต่ละตำแหน่ง ทั้งนี้ในปัจจุบันได้มีแนวคิดสมัยใหม่ในเรื่อง Competency Base เข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยไม่ได้มองเฉพาะที่ตัวงานเป็นหลัก แต่มองกว้างขึ้นในเรื่องความรู้ พฤติกรรม และทักษะที่บุคคลต้องมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง (ปิยวัฒน์ แก้วกัณฑรัตน์, 2550) ซึ่งทุกศูนย์ประชุมจะให้ความสำคัญกับกระบวนการนี้ค่อนข้างมาก โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ทำและมีทักษะที่หลากหลายเพื่อรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกันไปได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพซึ่งจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้นั่นเอง

3. บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุม

จากผลการวิจัยประเด็นบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการ พบว่าบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้า (Front of the House) ซึ่งมีโอกาสพบเจอและให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากกว่าบุคลากรในแผนก

สนับสนุน (Back of the House) โดยเฉพาะบุคลากรในฝ่ายขาย (Sales) และฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) ที่ประกอบด้วยบุคลากรอีกหลายตำแหน่ง เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเตรียมสถานที่ (Set up) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค (Technician) พนักงานรักษาความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่จราจร เป็นต้น และบางแห่งอาจรวมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ไว้ในส่วนนี้ด้วย กล่าวคือบุคลากรทั้งสองฝ่ายนี้มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการติดต่อประสานงานและให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบงานเสมือนเป็นตัวแทนของบุคลากรทั้งศูนย์ประชุม ดังนั้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมักจะประเมินความพร้อมจากบริการที่ได้รับจากบุคลากรกลุ่มนี้เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าทั้งศูนย์ประชุมและกลุ่มผู้ใช้บริการยังคงให้ความสำคัญกับบุคลากรในแผนกสนับสนุนในฐานะที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการทำงานให้กับแผนกบริการส่วนหน้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยเช่นกัน ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าลักษณะการทำงานในศูนย์ประชุมเป็นการให้บริการที่มีเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกทั้งด้านสถานที่ อุปกรณ์ เวลา และบุคลากร ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่ายและทำงานประสานกันเป็นทีม เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

นอกจากนี้บุคลากรที่ทำงานในศูนย์ประชุมยังประกอบด้วยพนักงานประจำภายในศูนย์ประชุมและลูกจ้างชั่วคราวที่จัดจ้างจากภายนอก (Outsource) ซึ่งทุกคนมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้เสมอในทุกสถานที่และทุกเวลาในศูนย์ประชุม (Touch Point) จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการเป็นผู้ให้บริการอยู่เสมอ ในขณะเดียวกันองค์กรควรมีการฝึกอบรมและจัดเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านให้กับบุคลากรในองค์กรด้วยเช่นกัน โดยบุคลากรประจำของศูนย์ประชุมมักจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความพร้อมในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมออยู่แล้ว ในขณะที่บุคลากรที่จัดจ้างจากภายนอก (Outsource) ศูนย์ประชุมจำเป็นต้องตรวจสอบและคัดเลือกบริษัทที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและมีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรก่อนจะส่งมาปฏิบัติงานในศูนย์ประชุมด้วยเช่นกัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ไม่พร้อมของบุคลากรกลุ่มนี้ พร้อมทั้งคอยตรวจสอบและประเมินผลการทำงานกลับไปยังบริษัทที่จัดจ้างมาอย่างสม่ำเสมอด้วย บุคลากรทุกคนที่อยู่ในศูนย์ประชุมถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรและสะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กรตลอดจนความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเลือกสถานที่เพื่อจัดกิจกรรมไมซ์หรือมีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปด้วยเช่นกัน

4. แนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

จากผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาระดับขีดความสามารถของบุคลากรจำเป็นต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่แบ่งระดับขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ขีดความสามารถด้านงานปฏิบัติการ (Operation) ระดับที่ 2 คือ ขีดความสามารถในการประยุกต์ใช้ (Apply) และระดับที่ 3 ขีดความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งบุคลากรในระดับผู้บริหารจำเป็นต้องมีความสามารถทางด้านการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรค่อนข้างสูง เพราะเป็นเสมือนผู้ขับเคลื่อนองค์กร ส่วนระดับผู้จัดการหรือหัวหน้าต้องมีความสามารถในการประยุกต์แนวคิดจากผู้บริหารเพื่อถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการได้อย่างถูกต้องชัดเจน และสุดท้ายระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้แนวคิดต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายนั้น ประสบผลสำเร็จด้วยการลงมือปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องรู้จักการคิดวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมด้วยเช่นกัน (พัฒนะ มรกตสินธุ์, 2551)

นอกจากนี้ยังพบว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรในศูนย์ประชุม ซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมไมซ์นั้นมีแนวทางที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ที่ สสปน. ร่วมกับภาคเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดมความคิดเพื่อขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์ให้ผ่านพ้นวิกฤต โดยได้ข้อสรุปของกรอบแนวทางจัดทำโรดแมป (Road Map) แผนการทำงานเพื่อฟื้นฟูอุตสาหกรรมไมซ์และมุ่งผลักดันและพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์เป็นวาระแห่งชาติ สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจชาติอย่างมั่นคงต่อไป ในข้อที่ 6 ที่กล่าวถึงการพัฒนาคนเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการที่ว่าการพัฒนาคนให้เป็นคนดีซึ่งหมายถึงคนที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความรู้ มีคุณธรรม มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ หากได้คนส่วนใหญ่ที่เป็นคนดีแล้ว การพัฒนาในด้านอื่น ๆ ก็จะเป็นไปในทางที่ดีได้ การพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ก็เช่นกันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคนดีที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้ก้าวหน้าและแข็งแกร่ง เอื้อต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมในระยะยาว สำหรับแนวทางในการดำเนินงานประกอบด้วย 5 แนวทาง ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน), 2553)

1. ทุกงานที่ สสปน. สนับสนุนในการยื่นประมูลสิทธิ์ ตลอดจนงานที่ชนะการประมูลสิทธิ์ควรต้องส่งคณะกรรมการหรือผู้จัดการประชุมนานาชาติ (Professional Conference Organizer – PCO) เข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดย สสปน. เพื่อให้ความรู้ด้านธุรกิจไมซ์อย่างมืออาชีพและมีมาตรฐาน นอกจากนี้ยังควรให้ความรู้ที่ถูกต้องในธุรกิจไมซ์ โดยการจัดอบรม

สัมมนาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้กับผู้สนใจรายใหม่ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดอย่างมีระบบและต่อเนื่องโดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ

2. ส่งเสริมภาคเอกชนทั้งที่มีประสบการณ์ และที่ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดไมซ์ พัฒนาให้มีความรู้อย่างถูกต้อง ทั้งอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศและต่างประเทศ เพื่อยกระดับให้เป็นสากลเทียบเท่านานาชาติ

3. บรรจุไว้ในแบบเรียนทำการอบรม และแนะนำให้ความรู้ความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ฝึกอบรมอาชีพที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้มีความรู้ความชำนาญให้มากขึ้น รวมทั้งให้ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศกับหลาย ๆ อาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

4. ส่งเสริมสถาบันการศึกษาให้มีหลักสูตร การเรียน การสอน และการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรรมไมซ์ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล มีจิตสำนึกสาธารณะที่ดี และมีความรู้เท่าทันการปรับเปลี่ยนในด้านธุรกิจไมซ์

5. พัฒนาคนให้มีความคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ แต่ยังคงให้ความสำคัญในเรื่องใจรักในการให้บริการของคนไทย ซึ่งเป็นเสน่ห์ของคนไทยและเป็นจุดขายของประเทศไทย

6. สำหรับธุรกิจการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ควรริเริ่มแนวคิดด้านการศึกษาที่เป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำหรับอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า รวมทั้งจัดทำหลักสูตรการอบรมในระดับต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการในธุรกิจนี้ ควบคู่กับการวางกลยุทธ์ในการดึงดูดบุคลากรผู้มีความสามารถจากต่างประเทศเพื่อสนับสนุนการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมในระยะยาว

7. สนับสนุนให้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างชัดเจนและเป็นแรงจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานให้กับองค์กรทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนที่ดำเนินธุรกิจไมซ์ รวมถึงธุรกิจสาขาที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนาดังกล่าวควรเป็นการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันได้แก่ สสปน. สถาบันการศึกษา องค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งรวมถึงศูนย์ประชุมด้วย โดยมี สสปน. ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณ ตลอดจนจัดหาวิทยากรในการอบรมและพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของไทย ซึ่งในภาคธุรกิจนั้นจะเน้นการสร้างความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ ฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อยกระดับและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลก ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วม

ในกิจกรรมไมซ์ระดับนานาชาติให้กับบุคลากรในองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการให้บริการอย่างมืออาชีพและมีมาตรฐานระดับสากลทัดเทียมนานาชาติ อีกทั้งยังสามารถต่อยอดทางธุรกิจเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคงต่อไป

ส่วนในภาคการศึกษาควรมีการจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ให้เป็นรูปธรรมในสถาบันการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษาและมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาที่จะก้าวเข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์ในฐานะบุคลากรที่มีคุณภาพต่อไป ซึ่งปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งที่เปิดสอนหลักสูตรการจัดการธุรกิจไมซ์ เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เป็นต้น นอกจากนี้ สสปน. ยังคงเดินหน้าสานต่อโครงการ MICE Education ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่าง สสปน.กับสถาบันการศึกษาในการปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ให้กับนักศึกษา โดยในปี 2553 มีสถาบันที่เข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้น 27 สถาบัน และมีนิสิต นักศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรมจำนวน 1,554 คน จากพื้นที่หลักที่เป็นยุทธศาสตร์ไมซ์ ได้แก่ เชียงใหม่ พัทยา ขอนแก่น หาดใหญ่ และกรุงเทพมหานคร (TCEB Annual Report, 2009) ขณะเดียวกัน สสปน. ยังได้เดินหน้าโครงการลงนามความร่วมมือ (MOU) กับ 10 สถาบันการศึกษาชั้นนำในประเทศไทยเปิดหลักสูตรการศึกษาเรื่องไมซ์ในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทต่อไป ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักและเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ พร้อมกระตุ้นให้คนรุ่นใหม่เกิดความสนใจในสายอาชีพนี้และพร้อมจะพัฒนาตนเองสู่การเป็นบุคลากรไมซ์ที่คุณภาพของประเทศต่อไป โดยสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรในอุตสาหกรรมไมซ์เน้นย้ำและต้องการปลูกฝังให้กับนักศึกษารวมถึงบุคลากรในองค์กร คือ จิตสำนึกแห่งการบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นเสน่ห์ของคนไทยและเป็นจุดขายของประเทศไทยด้วย

ในอุตสาหกรรมไมซ์นั้น บุคลากรถือเป็นหัวใจของงานบริการ ดังนั้นความพร้อมด้านบุคลากรซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งลูกค้าแต่ละรายจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป หากบุคลากรของศูนย์ประชุมทุกคนมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ย่อมสามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดด้วย ในขณะเดียวกันความพึงพอใจของลูกค้าก็ส่งผลสะท้อนกลับมาที่องค์กรและตัวบุคลากรได้เช่นกัน ซึ่งการสะท้อนกลับนี้อาจเป็นไปในรูปแบบของคำติชมด้วยวาจา การประเมินจากแบบประเมินที่บริษัทส่งให้ หรือการบอกเล่าความประทับใจหรือความไม่พอใจของตนเองแก่ลูกค้าในอนาคต ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลดี ทำให้มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น หรือส่งผลเสีย ทำให้ลูกค้าไม่กล้ามาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมแห่งนั้นอีกก็ได้เช่นกัน ดังนั้น

การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของลูกค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็น ไม่เพียงแต่องค์กรจะได้รับทราบถึงข้อดี ข้อเสียของการให้บริการและความพร้อมด้านบุคลากร ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้นได้เท่านั้น แต่ยังได้รับทราบถึงความคาดหวังและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการขององค์กรอีกด้วย ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาธุรกิจให้เติบโตต่อไปอย่างมั่นคงได้

แม้ว่าปัจจัยด้านความพร้อมของบุคลากรจะไม่ใช่ตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ในศูนย์ประชุมแต่ละแห่ง แต่ก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้การทำงานหรือการให้บริการแก่ลูกค้าดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหลังจากผ่านขั้นตอนเลือกศูนย์ประชุมเพื่อจัดงานไมซ์แล้ว

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงคุณสมบัติที่ดีของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์และแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของศูนย์ประชุมเพื่อรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ตลอดจนการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์ประชุมที่มีผลต่อการประเมินความพร้อมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในศูนย์ประชุมให้สามารถรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีโรงแรมขนาดใหญ่และศูนย์ประชุมที่มีความพร้อมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หลายแห่ง โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี ศูนย์นิทรรศการนานาชาติและการประชุมไบเทค รอยัล พารากอน ฮอลล์ และ เซ็นทารา แกรนด์ แอนด์ บางกอกคอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโรงแรมและศูนย์ประชุมในจังหวัดท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่พร้อมสำหรับรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์อีกหลายแห่ง เช่น ศูนย์ประชุมพีช (Pattaya Exhibition And Convention Hall - PEACH) โรงแรมโรยัลคลิป บีช รีสอร์ท พัทยา ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองศิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดภูเก็ต รวมถึงโครงการก่อสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น สถานที่เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของประเทศไทยในการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตได้อย่างรวดเร็วด้วย แต่ในขณะเดียวกันการพัฒนาความพร้อมด้านบุคลากรก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศ โดยจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. สถาบันการศึกษา ศูนย์ประชุม และองค์กรความร่วมมือของภาคธุรกิจไมซ์ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อ

ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของโรงแรมและศูนย์ประชุมในประเทศไทย ตลอดจนจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมให้กับนักศึกษาและผู้ที่สนใจในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อผลิตบุคลากรคุณภาพสำหรับรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมนี้ในอนาคตด้วย

อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบถึงภาคอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยได้เช่นกัน เช่น โรคระบาด ภัยธรรมชาติ ตลอดจนเหตุการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนานาประเทศต่อภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงของประเทศไทย ทำให้นักท่องเที่ยวไม่กล้าเดินทางเข้ามาในประเทศไทย รวมถึงลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ที่ลดลงซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงด้วยเช่นกัน แม้ว่าประเทศไทยจะมีศักยภาพในการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์มากเพียงใด บุคลากรจะมีความพร้อมในการให้บริการมากแค่ไหน แต่หากรัฐบาลไม่สามารถป้องกันปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมนี้ได้แล้ว ศักยภาพดังกล่าวทั้งหมดก็จะไม่ได้ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์กับประเทศชาติได้เลย

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. ด้านความเที่ยงตรงภายใน สามารถแยกอธิบายเป็นประเด็นได้ดังนี้

1.1 ประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์บางประเด็นไม่อยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้ข้อมูลหลักบางท่านจะสามารถตอบได้ ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลเชิงลึกได้ในทุกประเด็นที่ต้องการศึกษา

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารซึ่งการติดต่อขอสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลนั้นทำได้ยากและไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการเปลี่ยนตัวผู้ให้ข้อมูลหลักกระทันหันทำให้ผู้วิจัยต้องปรับเปลี่ยนคำถามสัมภาษณ์ให้เหมาะสมและข้อมูลบางประเด็นไม่สามารถเก็บได้จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เปลี่ยนมาแทนด้วย

1.3 การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักในกลุ่มผู้บริหารศูนย์ประชุมซึ่งมีคำถามจำนวนมากภายในระยะเวลาจำกัด ทำให้การสัมภาษณ์ต้องทำอย่างรวดเร็วและไม่สามารถถามในประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจเพิ่มเติมได้มากเท่าที่ควร

2. ด้านความเที่ยงตรงภายนอก

2.1 เนื่องจากงานวิจัยนี้ไม่ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แต่ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ทำให้ระดับความเที่ยงตรงภายนอกอยู่ในเกณฑ์ต่ำและไม่สามารถอ้างอิงผลวิจัยกับกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ ดังนั้นการขยายผลจึงควรทำด้วยความระมัดระวัง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในศูนย์ประชุมเพื่อรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) มาเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของบุคลากรด้านการบริการ และควรปลูกฝังค่านิยมนี้ให้กับนักศึกษาตั้งแต่ระดับสถาบันการศึกษา โดยให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงลักษณะงานและความสำคัญของงานในอุตสาหกรรมไมซ์ก่อนที่จะเข้าสู่ระบบงาน นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องส่งเสริมค่านิยมนี้ให้กับบุคลากรขององค์กรต่อไปอย่างสม่ำเสมอด้วย เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 ศูนย์ประชุมควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นบุคลากรในองค์กร โดยเน้นการคัดเลือกคนที่มีความพร้อมตรงตามคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการมากที่สุด เพื่อประหยัดเวลาและงบประมาณในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ทดแทนบุคลากรที่ไม่สามารถทำงานหรือปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานของศูนย์ประชุมได้ ตลอดจนสามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมบุคลากรลงได้ด้วย

1.3 ศูนย์ประชุมหรือโรงแรมที่ต้องการขยายธุรกิจเพื่อรองรับงานไมซ์เพิ่มมากขึ้นควรมีการตั้งแผนกหรือฝ่ายงานที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานไมซ์โดยเฉพาะ เนื่องจากงานไมซ์มีรายละเอียดบางอย่างที่แตกต่างจากงานอีเว้นท์ทั่วไปและมีการติดต่อสื่อสารกับหลายฝ่ายโดยเฉพาะชาวต่างประเทศซึ่งมีวิธีการทำงานที่ค่อนข้างแตกต่างจากคนไทย ดังนั้นการจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าไมซ์โดยเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ได้ดียิ่งขึ้น

1.4 รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรไมซ์เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์ในอนาคต โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเปิดหลักสูตรเกี่ยวกับไมซ์เพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่อุตสาหกรรม และแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีต่อเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมของประเทศไทยในการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยในรูปแบบผสม (Mixed Method Research) โดยในเชิงคุณภาพเลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลกับบุคลากรระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการเพื่อเปรียบเทียบมุมมองจากทั้งสองฝ่าย และในเชิงปริมาณควรใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากบุคลากรในศูนย์ประชุมด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในศูนย์ประชุมให้มีความพร้อมสูงสุดในการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้อ้างอิงกับกลุ่มประชากรต่อไปได้ด้วย

2.2 ควรศึกษาประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดกิจกรรมไมซ์ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในศูนย์ประชุมเพิ่มเติมด้วย เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ได้รับการบริการจากบุคลากรโดยตรงจึงสามารถประเมินความพร้อมด้านบุคลากรในการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับการประเมินบุคลากรภายในศูนย์ประชุมเองด้วย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาบุคลากรในศูนย์ประชุมต่อไป

2.3 ควรศึกษาความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ประชุมที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวตามภูมิภาคร่วมด้วย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมของศูนย์ประชุมทั่วประเทศในการรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมไมซ์ไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศในอนาคต

2.4 ควรศึกษาประเด็นความพร้อมด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์ประชุมในการรองรับงานในอุตสาหกรรมเพิ่มเติม นอกเหนือจากประเด็นความพร้อมด้านบุคลากร เช่น ความพร้อมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ความพร้อมด้านการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ความพร้อมของประชาชนภายในประเทศต่อการรองรับงานในอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นต้น ความพร้อมต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายในการเลือกประเทศไทยเป็นสถานที่จัดกิจกรรมไมซ์ด้วยเช่นกัน หากเราสามารถค้นหาคำตอบที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพร้อมในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศให้ก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Center) ได้ในที่สุด